

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRUPO KUTXABANK

2019

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

De conformidad con lo previsto en el artículo 49 del Código de Comercio, el presente informe recoge el estado de información no financiera, información ésta que forma parte del informe de gestión

Índice

1. Presentación	4
2. Perfil de la memoria	6
2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2019.....	6
2.2. Análisis de materialidad	7
3. Perfil de la organización	14
3.1. Características generales de la organización	14
3.2. Marcas, productos y servicios	20
3.3. Mercados servidos	24
3.4. Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank.....	25
3.5 Asociaciones e iniciativas externas	38
3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad.....	40
4. Gobierno Corporativo.....	42
4.1. Estructura de Gobierno de la organización.....	42
4.2. Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad	55
4.3. Gestión de conflictos de interés.....	56
4.6. Políticas retributivas.....	62
5. Ética e integridad.....	69
5.1. Códigos éticos y de conducta	69
5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad.....	72
5.3. Lucha contra la corrupción.....	74
5.4. Competencia desleal	80
6. Desempeño económico	81
6.1 Modelo de negocio de Grupo Kutxabank	81
6.2 Desempeño económico y fortaleza financiera.....	91
6.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes	93

6.4 Innovación en productos y procesos.....	96
6.5 Prácticas de marketing y promoción / marketing responsable	100
6.6 Privacidad de los clientes	102
7. Desempeño ambiental	104
7.1 Consumo de materiales	106
7.2 Consumos energéticos	108
7.3 Consumos de agua	110
7.4 Generación de residuos	112
7.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	114
7.6 Biodiversidad.....	119
7.7 Productos con impacto ambiental	121
7.8 Evaluación ambiental de proveedores.....	122
7.9 Cumplimiento normativo ambiental.....	122
8. Desempeño social	123
8.1. Prácticas laborales	123
8.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales	157
8.3. Capacitación y educación.....	163
8.4. Seguridad y salud en el trabajo	177
8.5. Inclusión y accesibilidad financiera	185
8.6. Acción social y voluntariado.....	189
8.7. Compra responsable	195
8.8. Cumplimiento regulatorio.....	197
8.9. Gestión lingüística	198
8.10 Creación de valor para el accionista	199

1. Presentación

2019 ha sido el año en el que el concepto del desarrollo sostenible se ha incorporado de forma definitiva en los planes estratégicos de las empresas y los gobiernos, que siguen mayoritariamente la hoja de ruta marcada por el marco común de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Pocos agentes discuten ya que garantizar la producción sostenible, combatir el cambio climático o impulsar un desarrollo económico respetuoso con el medioambiente son cuestiones que nos atañen a todos los sectores productivos, incluido el sector financiero, que está comprometido a alinear su actividad con dichos propósitos.

La sostenibilidad no es un concepto extraño para Kutxabank, ha supuesto históricamente una cuestión de convicción, compromiso y deber, que la coyuntura nos respalda a continuar desarrollando, quizás con el punto de conocimiento extra que aporta la experiencia acumulada.

En 2019 se han dado importantes pasos para seguir incorporando la sostenibilidad de forma transversal a toda la actividad del Grupo bancario, destacando el compromiso adquirido junto con las principales entidades financieras españolas en la XXV Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), para alinearse con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Acción por el clima.

En esta línea, el acuerdo firmado con Iberdrola para consumir energía 100% renovable a partir del año 2020 representará un antes y un después en la gestión energética en la Entidad y será un firme avance en la reducción de la huella de carbono del Grupo contribuyendo a la estrategia de descarbonización de la economía.

Otra de las apuestas más firmes materializadas, ha sido la creación de una nueva Dirección de ESG, cuyo cometido será gestionar dentro de la organización aquellos aspectos relacionados con el desarrollo sostenible. Además, la función ESG será una de las nuevas competencias del Comité de Estrategia del Banco.

En Kutxabank somos conscientes de que la sociedad exige cada vez más avanzar hacia una industria financiera sostenible, que integre consideraciones ambientales y sociales en sus operaciones.

El Grupo también ha continuado ampliando su amplio catálogo de productos verdes, e incorporando aspectos de inversión socialmente responsables a los activos en los que invierte. En la actualidad, la totalidad de las inversiones en productos de ahorro y previsión se desarrollan bajo criterios socialmente responsables, con lo que se asegura que cumplen y promueven en su ámbito de actuación el respeto de los Derechos Humanos, el cuidado del medioambiente, las prácticas de Políticas de Buen Gobierno y las buenas prácticas en materia fiscal. El objetivo es seguir evolucionando hacia un modelo que desarrolle plenamente el concepto de 'accionariado responsable'.

Innovar es fundamental para las organizaciones que busquen incorporar a su actividad criterios económicos, sociales y ambientales de forma eficiente.

Kutxabank está realizando un importante esfuerzo por responder al reto digital que supone contar con unos clientes interconectados que se sitúan en el centro de la actividad financiera. El lema comercial 'Fácil, Cerca, Ahora' supone situar la digitalización como principal herramienta de la eficiencia operativa, con un modelo de distribución comercial que se está transformando acorde con las características del nuevo entorno.

En esta tarea, la Entidad se encuentra en permanente búsqueda y competencia por el talento necesario, tras la firme apuesta que está realizando para fomentar las capacidades profesionales de la plantilla, que en su 58% está formada por mujeres, y la incorporación de nuevos perfiles técnicos. Además, la inversión en planes de formación ha crecido de forma continua en los últimos años, y en la actualidad supera las 110 horas anuales por persona. El proyecto empresarial de Kutxabank ofrece carreras profesionales atractivas en el marco de una cultura de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo de forma diferencial al desarrollo de los ecosistemas financieros de sus entornos locales.

En lo estrictamente económico, cabe señalar que el Grupo ha obtenido un beneficio neto de 352 millones de euros, un 6% más que en el año anterior. De esta forma, puede volver a destinar el 50% del resultado como dividendo social a las Fundaciones Bancarias accionistas, con lo que se alcanzan los 725 millones con cargo a los últimos cinco ejercicios.

En definitiva, esta memoria que el Grupo Kutxabank pone a disposición de toda la sociedad, resume de forma exhaustiva los logros conseguidos en materia de responsabilidad social en 2019, incluyendo los relacionados con el compromiso que mantiene Kutxabank con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

Gregorio Villalabeitia

Presidente de Kutxabank

2. Perfil de la memoria

2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2019

La presente Memoria de Sostenibilidad recopila las actividades, objetivos y logros alcanzados por el Grupo Kutxabank en materia de Responsabilidad Social en el año 2019. Mientras no se especifique lo contrario, toda la información facilitada abarca datos consolidados de todo el grupo financiero. Si bien, también se reporta información específica considerada como material de cada una de las empresas en algunos apartados del informe.

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

Esta memoria se elabora sobre la referencia de la guía GRI STANDARDS de la Global Reporting Initiative (en adelante, GRI), en su opción de conformidad exhaustiva. Asimismo, recoge el avance del cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y toda la información necesaria para dar cumplimiento a los requisitos definidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

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

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

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

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

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

El Grupo Kutxabank publica todos los años su memoria de sostenibilidad, siendo la última memoria elaborada, la correspondiente al ejercicio 2018 (publicada el 25 de febrero de 2019), que es verificada por organismos independientes conforme a la guía del GRI. La presente memoria ha sido verificada por AENOR INTERNACIONAL S.A.U, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Dicha verificación incluye la comprobación documental de la información recopilada en el presente documento, así como el análisis de la calidad de los datos cuantitativos utilizados, justificando la coherencia de la información reportada con los resultados del análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para ello, AENOR adopta la norma ISO/ECE/17029:2019 para aportar garantías adicionales en su actuación y asegurar la equivalencia de las conclusiones respecto a la de otros verificadores.

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

2.2. Análisis de materialidad

Para la realización de dicho análisis se ha llevado a cabo el siguiente procedimiento:

1. Análisis de materialidad cuantitativo.

Para llevar a cabo el análisis cuantitativo se han tenido en cuenta los datos de activos totales, plantilla media y superficie ocupada de cada una de las sociedades que integran el Grupo Kutxabank.

Tras este análisis, se concluye lo siguiente:

- No se han considerado materiales las organizaciones Grupo Harri, Gesfinor, Norbolsa, Kutxabank Empreritos y Kartera1 dado que, consideradas de forma agregada, no alcanzan el 5% del peso relativo del Grupo en términos de volumen de activos y plantilla.
- Asimismo, no se han considerado materiales para el reporte de información sobre cuestiones ambientales las sociedades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Grupo Harri, Gesfinor, Norbolsa, Kutxabank Empreritos y Kartera1 ya que de forma agregada no alcanzan el 5% de la superficie ocupada por sus instalaciones, siendo por tanto los impactos ambientales derivados de las mismas no representativos del Grupo.
- La información cuantitativa relacionada con la información económica reportada se corresponderá con los agregados de todas las organizaciones que conforman el Grupo Kutxabank, con objeto de mantener la coherencia y reportar la misma información que en las cuentas anuales.

No obstante, y por el compromiso del Grupo Kutxabank con la transparencia y la mayor demanda de información en materia de sostenibilidad por parte de la sociedad, se ha incorporado información considerada de interés de las diferentes organizaciones, que se especifican en los diferentes apartados del documento.

2. Análisis de materialidad cualitativo.

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

2.1. Determinación de los grupos de interés.

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

Son los siguientes:

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

- Red de oficinas

2.2. Relación de posibles asuntos comunicables en la memoria

En esta fase se ha procedido a la elaboración de un listado de temas (posibles asuntos relevantes) sobre cuya importancia ha pedido opinión a los grupos de interés, de forma que puedan ser objeto de información en las sucesivas memorias de sostenibilidad.

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

2.3. Análisis de materialidad

En esta fase, realizada en el ejercicio 2018, se ha analizado por orden de prioridad la lista de asuntos relevantes según los grupos de interés y la Dirección del banco.

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

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

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

ASPECTOS MATERIALES	PROMEDIO
Ética en los negocios	4,59
Gestión del riesgo	4,56
Privacidad de los clientes	4,55
Desempeño económico y fortaleza financiera de Kutxabank	4,50
Cumplimiento normativo de productos y servicios	4,49
Gobierno Corporativo	4,46

ASPECTOS MATERIALES	PROMEDIO
Adecuación de productos y servicios a los clientes	4,45
Cumplimiento regulatorio	4,35
Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a derechos de los trabajadores (humanos)	4,32
Medidas de conciliación y beneficios sociales	4,31
Gestión de quejas y reclamaciones	4,30
Innovación en productos y procesos	4,26
Mecanismos de reclamación por impacto social	4,25
Capacitación y educación	4,24
Consecuencias o impactos económicos indirectos en la Sociedad: Inclusión financiera y Accesibilidad financiera.	4,23
Seguridad y salud en el trabajo	4,22
Creación valor para el accionista	4,14
Compra responsable	4,13
Gestión de Recursos Humanos / Empleabilidad	4,11

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

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

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

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
Modelo de negocio / Diversificación del negocio	El modelo de negocio determina la orientación de la actividad y el marco en el que se define y establece el Plan Estratégico y los correspondientes Planes de Gestión Anuales.
Gestión lingüística	El idioma de relación con el cliente es un factor valorado en la percepción de calidad de servicio, crea proximidad y ayuda en la fidelización del cliente. Kutxabank cuenta con una Política Lingüística en desarrollo con importantes impactos en los clientes y en la sociedad.
Materiales	Importancia derivada de la inclusión del concepto de gestión ambiental y los resultados del desempeño ambiental derivados de las actividades de Kutxabank y Cajasur, por ser uno de los tres conceptos relevantes desde el ámbito de la sostenibilidad.
Energía / Emisiones	
Residuos	
Cumplimiento normativo ambiental	
Evaluación ambiental de proveedores	Se considera su materialidad únicamente para las actividades de Kutxabank y Cajasur, ya que representan el mayor impacto ambiental del Grupo Kutxabank.
Prácticas de adquisición locales	Importancia derivada de la incorporación de acciones en el Plan de RSE de Kutxabank
Acción social y voluntariado	Importancia derivada de la incorporación de acciones en el Plan de RSE de Kutxabank
Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable	Importancia relacionada con realizar una promoción responsable que tenga en cuenta los valores de Kutxabank.

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
Educación financiera	Importancia derivada de la incorporación de acciones en el Plan de RSE de Kutxabank
Criterios de financiación ambientales y sociales	Importancia relacionada con la posibilidad de valorar además con criterios de sostenibilidad los proyectos que requieran financiación.

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

- Inclusión de dos nuevos aspectos materiales fruto del de las partes interesadas: “Innovación en productos y procesos” y la “Gestión de recursos humanos / empleabilidad”.
- No consideración como material del aspecto: “Acción social y voluntariado”

Además, teniendo en cuenta los resultados anteriores, el Comité de Dirección ha incorporado los siguientes aspectos materiales: “acción social y voluntariado”, “educación financiera” y “criterios de financiación ambientales y sociales”.

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

3. Perfil de la organización

3.1. Características generales de la organización

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

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

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

Las empresas del Grupo Kutxabank que consolidan sus cuentas anuales son las siguientes:

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

- KUTXABANK EMPRÉSTITOS S.A.U. (en adelante Kutxabank Empréstitos): Sociedad constituida en 2006 con el objeto social de la emisión, con la garantía solidaria e irrevocable de Kutxabank, S.A., de instrumentos de deuda, entre ellos obligaciones, bonos, pagarés y/o valores análogos representativos de parte de un empréstito, deuda subordinada y/o participaciones preferentes.
 - Sede social: Gran Vía 30-32 Bilbao
- KARTERA 1, S.L. (en adelante Kartera1): Sociedad de tenencia y administración de activos. Gestiona inversiones de diversa naturaleza.
 - Sede social: Gran Vía 30-32 – Bilbao
- GRUPO HARRI: Grupo Inmobiliario que centraliza, la inversión y gestión en los diferentes ámbitos del sector inmobiliario, tanto industrial como residencial. Las empresas que componen el grupo son las siguientes:

Empresas que componen el grupo	Sede Social
HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.	Avda Gran Capitán 13, 3ª Planta – Córdoba-
HARRI IPARRA, S.A.U. (Matriz del Grupo Harri)	Avenida Lehendakari Aguirre 9 - Bilbao
HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.	Avda Gran Capitán 13, 3ª Planta – Córdoba-
HARRI INMUEBLES S.A.U.	Avenida Lehendakari Aguirre 9 - Bilbao
CIA PROMOTORA DEL ESTRECHO S.L.	C/ Villa Borguese 1 - Estepona
GOLF VALLE ROMANO S.L.	Urbanización Valle Romano Casa Club
GPS MAIRENA EL SOTO S.L.	Avda Gran Capitán 13, 3ª Planta – Córdoba-
VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.	Avda Gran Capitán 13, 3ª Planta – Córdoba

Las siguientes empresas del Grupo se han fusionado a lo largo del 2019, por lo que su información ya no se recoge de forma individual en el presente documento:

- YERECIAL S.L.
- BINARIA XXI, S.A.
- INVERLUR GESTIÓN INMOBILIARIA I S.L.
- SEKILUR S.L.

- **COMPAÑÍAS DE SEGUROS:** KUTXABANK ASEGURADORA S.A. Y KUTXABANK VIDA Y PENSIONES, S.A.U, (en adelante Kutxabank Seguros): Sociedades dedicadas a la actividad de operaciones de seguro y reaseguro, antes denominadas Biharko.
 - Sede social: Plaza de Euskadi, 5 Planta 28 Bilbao

- **GESFINOR ADMINISTRACIÓN, S.A.** (en adelante Gesfinor): Gesfinor presta servicios administrativos a diversas entidades vinculadas al Grupo Kutxabank.
 - Sede social: Av. Lehendakari Aguirre 9, 6ª Planta 48014 BILBAO

Durante 2019 no se han identificado cambios significativos en relación con la estructura de la organización, capital social, operaciones, etc, a excepción de la fusión de determinadas empresas de Grupo Harri mencionada anteriormente.

Por otro lado, en este ejercicio 2019 se han cerrado en torno a 38 oficinas de Kutxabank y Cajasur.

Se reportan a continuación los principales datos del Grupo Kutxabank:

Datos GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Activos totales (millones de euros)	57.819	58.378	59.580
Nº productos y/o servicios prestados	1.227	1.229	1.214
Recursos propios (millones euros) (*)	5.572	5.257	5.431
Fondos ajenos = Deuda (millones euros) (**)	52.247	53.122	54.149
Nº oficinas	931	914	876
Ingresos netos = Margen Financiero. (millones euros)	806	615	630
Rating	Baa3 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa2 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa2 (Moody's), BBB (S&P),BBB+ (Fitch)
% de propiedad que corresponde a BBK	57%	57%	57%
% de propiedad que corresponde a KUTXA	32%	32%	32%
% de propiedad que corresponde a VITAL	11%	11%	11%

(*) Recursos Propios como Fondos Propios del Balance Público

(**) Recursos ajenos en términos de deuda

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

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

https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/oficinas_y_cajeros

https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares_0/oficinas_y_cajeros_0

<https://www.fineco.com/cs2/Satellite?pagename=Fineco/Page/OficinasFITemplate&c=Page&cid=1298548503231&localizador=;1298548502957;1298548502969&idioma= cast>

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

3.1.1. Kutxabank y Cajasur

PRODUCTOS DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2017	Nº OPERACIONES VIGENTES 2018	Nº OPERACIONES VIGENTES 2019
Nº préstamos a hogares destinados al consumo	541.552	607.110	680.922
Nº préstamos a hogares destinados a la vivienda	341.603	347.937	352.039
Nº préstamos a hogares y ISFLSH* destinados a otros fines	127.263	146.735	142.657
Nº préstamos a sociedades no financieras	168.218	155.446	151.061
Nº cuentas corrientes y cuentas de ahorro	2.173.292	2.240.601	2.220.280
Nº de imposiciones a plazo	307.708	269.919	247.470
Nº total de tarjetas	1.923.898	1.877.608	1.903.854
Nº total de pólizas de seguros en cartera (vida + no vida)	868.001	889.136	909.872
Volumen total primas seguros en cartera (vida + no vida) –M€–	230.160.972	247.282.412	262.801.085

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

3.1.2. Grupo Fineco

PRODUCTOS DE FINECO	Nº PRODUCTOS 2018	Nº PRODUCTOS 2019	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2018	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2019
Fondos de inversión	18	18	2.703.288.880,28	3.261.751.442,95
SICAVS	24	23	293.227.284,63	303.110.681,31
Fondos de pensiones	4	4	16.111.818,59	17.179.961,36
EPSV	2	2	83.724.245,15	87.156.185,53
Carteras de gestión discrecional	4	4	84.177.843,06	84.896.929,15
TOTAL GESTIONADO	52	51	3.180.530.072	3.754.095.200
VALORES DEPOSITADOS DE CLIENTES	825	726	895.369.899,70	923.770.755,48

3.1.3. Kutxabank Gestión

PRODUCTO DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2018	Nº OPERACIONES VIGENTES 2019
Nº cuentas	851.098	954.824
Nº partícipes	163.089	161.386
Nº fondos	55	59
Patrimonio gestionado fondos	12.200.833 mil €	13.397.188 mil €
Nº Carteras gestionadas	14	15
Patrimonio carteras gestionadas	8.936.169 mil €	9.615.331 mil €

3.1.4. Kutxabank Seguros

PRODUCTOS	Nº PRODUCTOS	PRIMAS 2018	PRIMAS 2019
Seguro de Hogar	330.928	82.893.187,56	88.224.627,00
Seguro de Protección de Pagos	82.032	9.166.300,54	9.552.938,72
Seguro de Decesos	6.169	12.173.142,35	14.733.500,58
Seguro de Protección de alquileres	98	27.532,43	30.631,21
Seguro de Vida Riesgo	365.983	84.742.914,82	93.739.701,52
Seguro de Vida ahorro	8.993	6.908.267	5.532.883
Seguro de Rentas	454	11.434.913,00	10.197.408,64

* En estos datos no se incluyen las cifras referidas a los productos provenientes de Acuerdos de Distribución con otras Compañías

3.1.5. Norbolsa

PRODUCTOS NORBOLSA	Millones de € Ventas 2018		Millones de € Ventas 2019	
Intermediación de valores (Volumen intermediado)	3.574		3.742	
Liquidación y custodia (Volumen)	23.532		36.330	
Colocación en mercado primario (operaciones de colocación):		Volumen		Volumen
• Renta variable – Metrovacesa (Nº operaciones)	1	5	0	0
• Renta fija (Nº operaciones)	3	237	4	409
• Pagarés (Nº programas)	9	516	15	1.035
Gestión de Carteras (Mandatos de Carteras en Gestión)	68		66	
Nº clientes	1.698		1.751	

3.1.6. Grupo Harri

Las sociedades del grupo Inmobiliario HARRI no comercializan productos. Su actuación se limita a la venta de activos inmobiliarios. Las operaciones inmobiliarias realizadas en 2018 y 2019 han sido las siguientes:

SOCIEDAD	Millones de € Ventas 2018	Millones de € Ventas 2019
Harri Hegoalde 2, S.A.U.	129,07	62
Harri Iparra S.A.U.	29,41	33
Harri Sur Activos Inmobiliarios S.A.U.	29,74	60
Harri Inmuebles S.A.U.	13	9
GPS Mairena el Soto	13,31	1
Viana Activos Agrarios S.L.	4,79	1
CIA Prom.y de Comercio del Estrecho S.L.	4,49	6
TOTAL	223,8	171

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

3.2. Marcas, productos y servicios

En 2019, el Grupo Kutxabank ha continuado ofreciendo mejoras en su catálogo de productos, lo que ha permitido aumentar su grado de especialización y su adecuación a las necesidades de la clientela.

Los productos destacados en 2019 han sido los siguientes:

3.2.1. Kutxabank y Cajasur

1. Productos de ahorro e inversión:

Kutxabank y Cajasur cuentan con un completo catálogo de alternativas de ahorro e inversión, que aúnan rentabilidades atractivas con disponibilidad. En 2019 la comercialización de fondos y carteras con algún componente de renta variable ha

contado con el apoyo del comportamiento favorable de las bolsas mundiales. Sin embargo, la caída de los tipos de interés, especialmente a partir del verano ha limitado la posibilidad de comercializar emisiones garantizadas o con una rentabilidad objetivo. La propuesta principal del Banco sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo.

Otros productos de esta categoría son los planes de previsión Baskepensiones, Cuentas de Ahorro, como Cuenta Gaztedi, Plan Ahorro Fácil, Cuenta Vivienda, etc.

2. Productos de financiación:

- Préstamos hipotecarios: en sus territorios de origen Kutxabank mantiene el liderazgo en préstamos hipotecarios, con una cuota superior al 40% tanto en el País Vasco como en Córdoba.
- Préstamos al consumo a través de ‘Kutxabank Kredit’
- Línea de financiación de productos ecológicos o energéticamente eficientes.

3. Medios de pago:

- **Tarjetas de débito y crédito**

En Kutxabank contamos con un amplio catálogo de tarjetas dirigidas a cada segmento con ventajas propias de dicho segmento:

- Tarjetas de débito: Visa Debit K26/K26+ (segmento joven), Visa Debit y Visa Debit 100% (segmento 100%).
- Tarjetas duales: Visa Dual K26/K26+ (segmento joven), Visa Dual y Visa Dual 100% (segmento 100%) y Visa Oro Dual
- Tarjetas de crédito: Visa Classic, Visa Oro, Visa Nakar, ...
- Resto de tarjetas: Telepeaje Vía T, ...

- **Pagos digitales**

- KutxabankPay, la aplicación móvil de pagos que incluye estos servicios:
 - Pago con móvil en comercios físicos y reintegro en cajeros contactless.
 - Bizum, pago inmediato contra cuenta, que permite enviar dinero entre particulares, hacer donaciones a ONGS, y pagar en comercio online.
 - Tarjeta virtual para pago en comercio online.
 - Gestión de bloqueos límites de tarjetas.
- Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, aplicaciones móviles de pago de terceros, en las que nuestros clientes pueden activar las tarjetas Kutxabank para pagar en comercios físicos, webs y apps.

- Otros dispositivos de pago, pulsera contactless, sticker...

4. Seguros: Todos los productos mencionados a continuación pertenecen a las compañías de seguros: KUTXABANK ASEGURADORA Y KUTXABANK VIDA Y PENSIONES, salvo en los que se indica expresamente que se llevan a cabo mediante acuerdo con las compañías indicadas:

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

3.2.2. Grupo Fineco

Los productos destacados en 2019 han sido los siguientes:

1. Productos de ahorro e inversión:

- Asesoramiento en materia de inversión sobre IICs a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Intermediación de valores de renta variable y renta fija nacionales e internacionales a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Depósito y custodia de valores de renta variable nacional a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Gestión de carteras de IICs propias, fondos de pensiones, EPSVs y carteras de gestión discrecional específicas de clientes minoristas y contrapartes elegibles.
- Gestión de SICAVs
- Administración de Fondos de Pensiones
- Servicios de asesoramiento financiero y Family Office

3.2.3. Kutxabank Gestión

Productos de ahorro e inversión:

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

3.2.4. Norbolsa

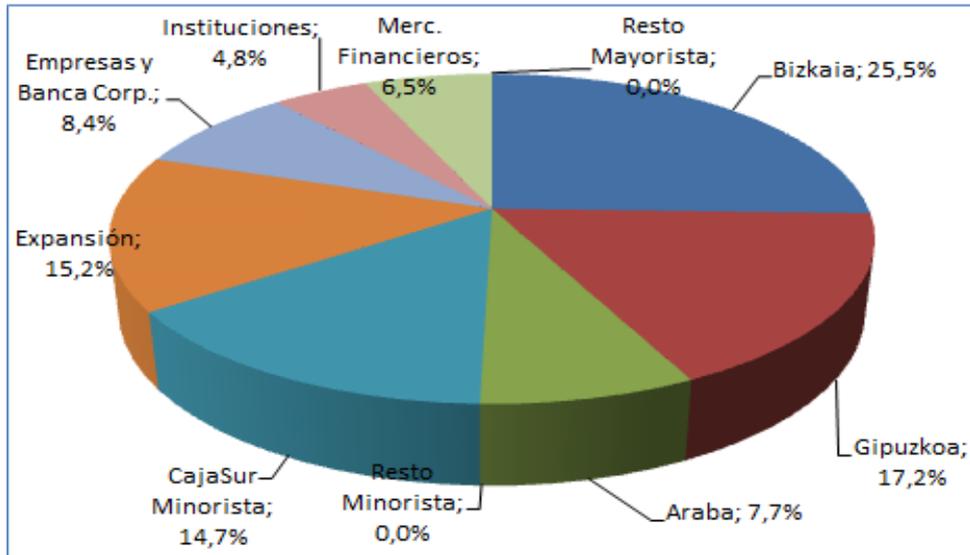
- Intermediación de valores
- Liquidación y custodia
- Colocación en mercado primario
- Gestión de Carteras

3.3. Mercados servidos

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

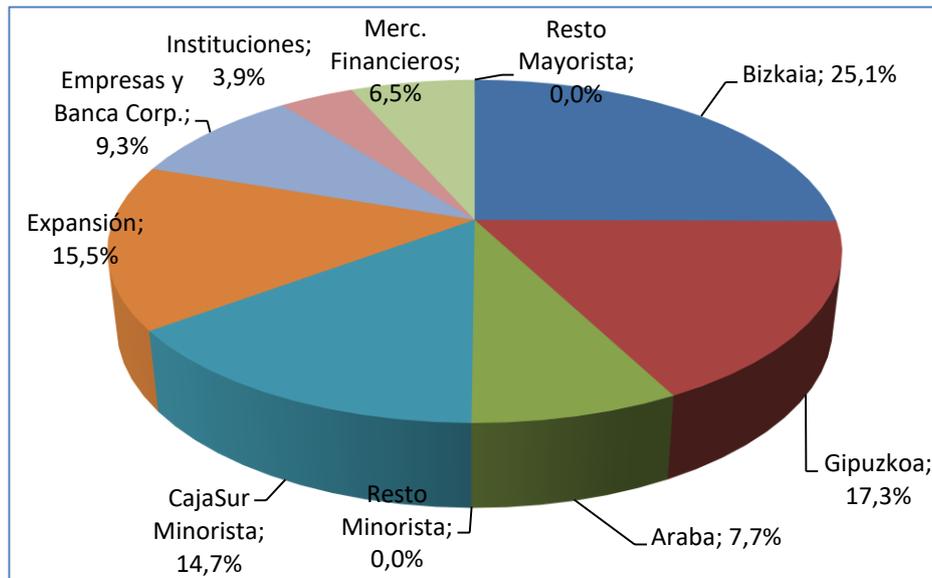
Volumen de Negocio (2019): 113.397 M € (*)

(*) Datos de Kutxabank y Cajasur



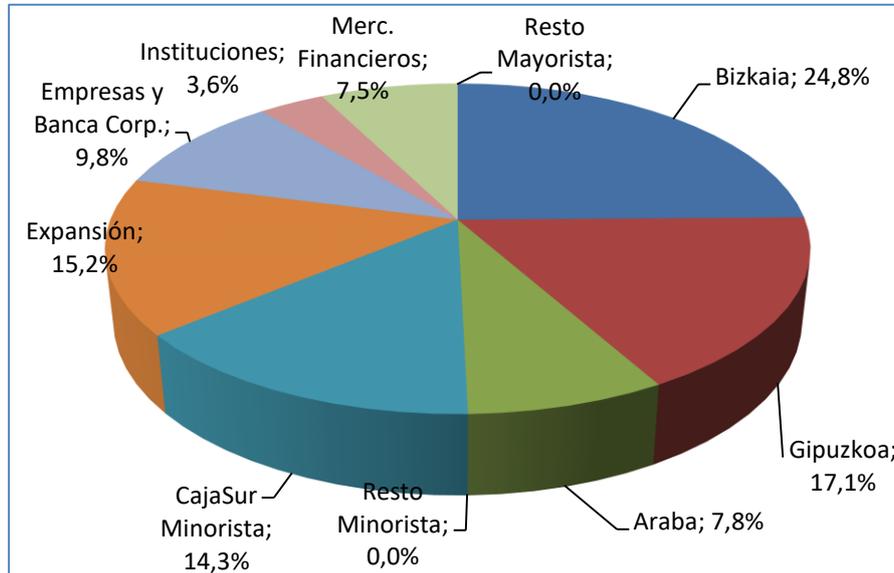
Volumen de Negocio (2018): 107.863M € (*)

(*) Datos de Kutxabank y Cajasur



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

(*) Datos de Kutxabank y Cajasur



3.4. Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank

3.4.1. Visión general

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

Con el objeto de garantizar que la actividad del Grupo se desarrolle en línea con el principio de sostenibilidad expuesto en el párrafo anterior, el Grupo cuenta con una sólida gobernanza de su perfil global de riesgo, a través de la cual su Consejo de Administración establece las pautas a seguir en dicha materia. El Marco de Gestión del Riesgo así conformado consta de tres elementos:

- El Marco de Apetito al Riesgo, donde se establecen las directrices estratégicas del Grupo en relación con su perfil global de riesgo
- El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo, donde se establecen las líneas generales que debe seguir la gestión del riesgo en el ámbito técnico, organizativo y de gobernanza

- Los Manuales de Políticas de Gestión de los tipos de riesgo más relevantes

A continuación, se detallan algunos de los principales contenidos que conforman el Marco de Gestión del Riesgo del Grupo Kutxabank.

Declaración corporativa del nivel de apetito al riesgo del Grupo

A través del Marco de Apetito al Riesgo, el Consejo de Administración de Kutxabank define de manera genérica cuál es el perfil global de riesgo al que desean tender, en línea con el principio de prudencia expuesto al comienzo de este apartado.

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

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

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

Esta premisa ha sido tenida en cuenta a la hora de elaborar los sucesivos planes estratégicos del Grupo, incluyendo el Plan Estratégico 2019-2021. En la medida en que estos planes contribuyan para que los indicadores de riesgo seleccionados evolucionen en la dirección marcada por el Marco de Apetito al Riesgo, el Grupo Kutxabank estará más cerca de poder garantizar su objetivo en este ámbito: la sostenibilidad del Grupo y, por tanto, la permanencia de su aportación directa e indirecta a la sociedad.

Fases del ciclo de gestión del riesgo

En el Grupo Kutxabank, el ciclo de gestión del riesgo comprende las siguientes fases:

- Identificación de las principales exposiciones al riesgo del Grupo, incluyendo su definición y ubicación dentro de una tipología corporativa de riesgos que facilite la asignación de responsabilidades sobre los correspondientes marcos de control
- Evaluación del nivel de relevancia de cada riesgo, en función de su capacidad potencial para impactar en los recursos propios y/o el valor económico del Grupo, incluyendo el

establecimiento del nivel de apetito al riesgo para cada tipo de riesgo concreto y la asignación de capital regulatorio y/o económico

- Medición del nivel de exposición a cada tipo de riesgo, a través de los correspondientes indicadores, de su grado de materialización y de su evolución previsible bajo escenarios particularmente adversos (pruebas de estrés)
- Establecimiento e implantación de políticas de gestión para los tipos de riesgo más relevantes, incluyendo en su caso los procesos de admisión, la gestión de la información disponible, el establecimiento de límites y/o los mecanismos de mitigación
- Monitorización de la evolución de los diferentes tipos de riesgo, a través del seguimiento de indicadores y el establecimiento de controles sobre los marcos de control
- Elaboración y difusión de informes de gestión destinados al reporting interno (órganos ejecutivos y de gobierno) y externo (autoridades supervisoras, agencias de rating, mercados...)

Asignación de roles y responsabilidades

El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo del Grupo realiza una asignación de las responsabilidades generales de los marcos de control de los diferentes tipos de riesgo. Dicha asignación sigue las siguientes pautas:

- La responsabilidad última sobre todos los tipos de riesgo recae en el Consejo de Administración de Kutxabank, quien deberá establecer las pautas estratégicas a seguir en cada caso y las políticas de gestión aplicables, y monitorizar su evolución
- En la escala ejecutiva, cada tipo de riesgo será responsabilidad de un comité especializado, o en su defecto del propio Comité de Dirección del Banco
- La coordinación de cada marco de control ha sido asignada a una unidad organizativa concreta
- Se adopta el esquema de tres líneas de defensa en lo relativo a los diferentes elementos que conforman el marco de control de cada tipo de riesgo

Información sobre riesgos proporcionada al mercado

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

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

Evolución reciente de los principales riesgos

Durante 2019, y en términos generales, el perfil global de riesgo del Grupo Kutxabank ha seguido mejorando, en línea con lo ocurrido en los últimos ejercicios. A continuación se resumen los aspectos más destacables de dicha evolución:

Riesgos crediticios:

- Kutxabank cuenta con una cartera crediticia de elevada calidad, focalizada en el negocio minorista. A 31/12/2019, la exposición crediticia bruta con los segmentos de particulares y administraciones públicas representaba más del 80% del total de la cartera crediticia del Grupo
- El volumen de negocio del Grupo se centra mayoritariamente en los territorios donde es líder en términos de cuota de mercado
- Durante 2019, los activos dudosos presentes en el balance del Grupo se redujeron en 364 MM€, cerrando el ejercicio con una tasa de morosidad del 2,98 % (frente al 3,86% de 2018). Este nivel de morosidad es uno de los más bajos del sector financiero español, y ha sido posible como consecuencia tanto de la gestión ordinaria de los préstamos dudosos del Grupo como de la realización de ventas puntuales de carteras de activos. Asimismo, un 85% del total de la cartera crediticia dudosa está respaldada por garantías reales

Riesgos financieros:

- El Grupo presenta una sólida posición de liquidez, basada en una estructura de financiación bien diversificada respaldada por una base de depósitos minorista amplia, granular y estable, lo que permite que su dependencia de los mercados mayoristas de financiación sea muy reducida. A 31/12/2019, su ratio NSFR se situó en el 130,5%. (127,9% a 31/12/2018)
- El Grupo mantiene elevados niveles de activos líquidos, así como de vías de financiación de rápida disposición, que garantizan el cumplimiento de sus obligaciones financieras incluso bajo las condiciones más extremas, tal y como quedó reflejado en el ejercicio de estrés de liquidez llevado a cabo por el BCE (LiST). A 31/12/2019, su ratio LCR se situó en el 215,8% (225,1% a 31/12/2018)
- Desde el punto de vista del Riesgo estructural de tipo de interés, el escenario actual de tipos negativos en la curva del euro supone un desafío sin precedentes para la gestión

de activos y pasivos de las entidades financieras. En este contexto, el Grupo está llevando a cabo diversas medidas de gestión que le han permitido incrementar su margen de interés en 2019 en un 1,3% respecto al ejercicio anterior

Riesgos operacionales:

- En lo relativo al riesgo operacional, en 2019 el Grupo ha ejecutado un proceso de autoevaluación cualitativa de su exposición al citado riesgo, lo que le ha proporcionado información muy valiosa sobre riesgos potenciales y áreas de mejora
- Durante el ejercicio se llevó a cabo un importante esfuerzo de gestión ligado al elevado nivel de litigiosidad que ha venido caracterizando al sector financiero español en los últimos ejercicios en relación con reclamaciones de clientes
- En 2019, se incorporó el riesgo de modelo a la tipología corporativa de riesgos del Grupo y se constituyó un Comité de Modelos, encargado de su gestión a nivel ejecutivo

Otros riesgos:

- La exposición del Grupo al riesgo de la actividad inmobiliaria prosigue con su tendencia decreciente, fruto de la gestión ordinaria de los activos adjudicados, así como a operaciones puntuales de venta de carteras de activos
- El Grupo mantiene una decidida vocación inversora en el ámbito de las participaciones industriales, lo que le da acceso a una fuente recurrente de ingresos que aporta diversificación sectorial y geográfica. La exposición bruta a este tipo de riesgo equivale al 39% de sus recursos propios computables. En 2019, además, las plusvalías brutas presentes en la cartera industrial del Grupo se incrementaron en 290 MM€
- Con respecto al riesgo del negocio bancario, el Grupo ha registrado un incremento del +1,9% en los ingresos core de dicho negocio

Riesgos globales:

- La solvencia del Grupo ha seguido incrementándose en 2019, hasta cerrar el ejercicio con un ratio del CET1 del 17,2%, muy por encima de la media del sector financiero europeo y de los requerimientos normativos y supervisores que le son aplicables
- A 31/12/2019, el Grupo ha situado su ratio de apalancamiento en el 8,6% (frente al 8,1% del año anterior), lo que le sitúa a la cabeza de las entidades significativas españolas y muy por encima de la media del sector financiero europeo
- En 2019 el Grupo recibió la primera comunicación sobre los requerimientos de MREL que le han sido asignados (19,54% de sus APRs, a partir del 01/07/2021). Con el objetivo de avanzar hacia el cumplimiento de dichos requerimientos, en septiembre de 2019 logró colocar con éxito una emisión inaugural de deuda senior *non preferred* de 500 MM€

El Grupo pone a disposición del mercado información de detalle adicional sobre los aspectos comentados a través del apartado de *Información para inversores* de su página web corporativa,

tanto a través del documento de *Información con Relevancia Prudencial* como de presentaciones de información financiera:

http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_inversores/vista_rapida/cifras

Evolución prevista de los principales riesgos

En los últimos ejercicios, viene observándose una cierta evolución en la capacidad potencial de los diferentes tipos de riesgo para impactar sobre el desempeño financiero de las entidades financieras.

Aunque se mantienen al frente de los riesgos más relevantes, los riesgos crediticios y los riesgos financieros han perdido parte de su protagonismo en favor de otros riesgos relacionados con la viabilidad de la actividad bancaria en entornos caracterizados por la existencia de tipos de interés negativos, la litigiosidad, la sobrerregulación y la aparición de nuevos jugadores en el mercado.

A cierta distancia, aunque con una tendencia marcadamente creciente, aparecen otros elementos emergentes, como los asociados a factores de riesgo medioambientales, tanto en su vertiente de riesgos físicos como en la de riesgos de transición.

El Grupo sigue de cerca la evolución descrita, y cuenta con una gobernanza específica para la toma de decisiones importantes para su perfil global de riesgo, que garantiza la participación en dicho proceso de la primera y la segunda línea de defensa. También cuenta con un procedimiento específico para el lanzamiento de nuevos productos.

3.4.2. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales

3.4.2.1. Entidades bancarias del Grupo: Kutxabank y Cajasur

Los Consejos de Administración de Kutxabank y Cajasur tienen las competencias en materia de control y gestión de riesgos de ambas sociedades.

Por otro lado, cuentan con una comisión delegada, la Comisión de Control del Riesgo, con facultades de control y supervisión del sistema de gestión de riesgos de dichas sociedades.

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

Durante el ejercicio 2019, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes por Kutxabank y por Cajasur desde un punto de vista social, han sido sometidas a la consideración de los Órganos de Gobierno de Cajasur o de su sociedad matriz:

- Formulación (Consejo de Administración) y aprobación (Junta General de Accionistas) de las cuentas anuales, individuales y consolidadas, y del Informe de Gestión (incluyendo el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el estado de información no financiera), individual y consolidado, correspondientes al ejercicio 2018;
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, de la actualización parcial del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank;
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del documento denominado Información con Relevancia Prudencial (IRP) del Grupo Kutxabank;
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del Recovery Plan 2019;
- Toma de razón del Informe anual de control de Transparencia Bancaria.

3.4.2.2. Grupo Fineco

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

Dicho reglamento se encuentra publicado en la página web corporativa.

Durante el ejercicio 2019, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes Fineco desde un punto de vista social, han sido sometidas a la consideración de los Órganos de Gobierno:

- Formulación por parte del Consejo de Administración y aprobación de Junta General de Accionistas de las sociedades del Grupo Fineco, de las cuentas anuales individuales correspondientes al ejercicio 2018.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la matriz del Grupo Fineco, Fineco Sociedad de Valores, SA, del Informe de Autoevaluación de Capital del Ejercicio 2018
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la matriz del Grupo Fineco, Fineco Sociedad de Valores, SA, del Informe Anual sobre Solvencia del Grupo del Ejercicio 2018
- Aprobación por parte de los Consejos de Administración de las sociedades del Grupo Fineco del Informe Anual de Auditoría Interna del Ejercicio 2018.

3.4.2.3. Kutxabank Gestión

El Comité de Inversión Socialmente Responsable se creó el 13 de septiembre de 2017, con siete personas de la sociedad en atención a los conocimientos, aptitudes y experiencia y sus funciones en la sociedad. El Comité indicado propuso la definición de la Política ISR (Inversión socialmente

responsable) de Kutxabank Gestión, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración de la sociedad el 26 de octubre de 2017, y actualizada posteriormente el 19 de julio de 2018:

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

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

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

3.4.2.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros tiene aprobadas dos políticas importantes en este ámbito:

1) Política de Gestión de Riesgos con los siguientes objetivos de:

- a. Proteger la fortaleza financiera de la compañía.
- b. Apoyar el proceso de toma de decisiones a nivel estratégico.
- c. Contribuir eficazmente al proceso de generación de valor
- d. Gestión del riesgo eficaz

2) Política de Gestión de Riesgos Operacionales con los siguientes objetivos de:

- a. Desarrollar en la Compañía las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgo operacional.
- b. Establecer los procesos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar los riesgos operacionales, su evaluación y la forma de mitigarlos.

Estas Políticas constituyen el marco normativo interno básico, a través del cual se regulan las actividades y procesos mediante los cuales se gestionan los riesgos de la Compañía.

El marco de gobierno fijado por la Política de Gestión de Riesgos establece que la máxima responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos recae en el Consejo de Administración, el cual promoverá dentro de la Organización una sólida cultura de riesgo y un sistema eficaz de gestión del riesgo con el apoyo del Comité de Riesgos y la Función Clave de Gestión de Riesgos.

En relación a la identificación de los riesgos, el sistema de Gestión de Riesgos de Kutxabank Seguros abarca todos los riesgos a los que se expone la Compañía, tanto los que se tienen en cuenta en el cálculo de requerimientos de capital de solvencia (cuantitativos), como los que no se tengan en cuenta o se tengan en cuenta parcialmente en dicho cálculo (cuantitativos y cualitativos).

3.4.2.5. Kartera1 y Gesfinor

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

3.4.2.6. Norbolsa

Norbolsa dispone de una cultura corporativa de gestión de riesgos muy desarrollada, en consonancia con el tamaño, estructura y tipo de negocio desarrollado.

Por ello, el Consejo de Administración ha adoptado una estructura de riesgos para la Sociedad. Como principio general, y aun cuando Norbolsa tiene carácter de Sociedad de Valores, el Consejo ha adoptado la política de no tomar posiciones de riesgo de forma estructural en los mercados de capitales.

En este sentido, la Sociedad no considera la toma de riesgo por cuenta propia como una fuente de ingresos fundamental y continuada en el desarrollo de sus actividades. Como consecuencia de esta política general, los recursos de la Sociedad están invertidos fundamentalmente en Activos del Mercado monetario y Activos de Renta Fija en euros de elevada liquidez y rating no inferior a dos escalones por debajo de la deuda pública española, sin apalancamientos financieros de ningún tipo, pudiendo invertirse hasta un 10% en Pagarés o Activos Financieros a corto plazo con un rating inferior o sin rating, siempre que sean activos aptos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y a los principios de seguridad, rentabilidad, diversificación y congruencia de plazos.

Adicionalmente, y dentro de la cartera disponible para la venta, Norbolsa cuenta con una posición estable y estratégica en Bolsas y Mercados Españoles, Sociedad Holding de Mercados y Sistemas Financieros, S.A. (en adelante BME). Su origen está en la participación de carácter

permanente que la Sociedad poseía en la rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao y en Meff Aiaf Senaf, que, en el año 2002, tras la constitución de la Sociedad Holding, fueron canjeadas por acciones de BME. En julio de 2006 y tras una O.P.V., las acciones BME pasaron a cotizar en el Mercado Continuo, situación en la que se encuentran actualmente.

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

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

Los riesgos más relevantes son los siguientes:

Riesgo de Mercado

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Riesgo de Crédito

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

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

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

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

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

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

Riesgo de Liquidez

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

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

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

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

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

Riesgo Operacional

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

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

- Control ejecución de operaciones y cintas grabadas.

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

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

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

La Unidad de Control lleva una revisión periódica de las cintas grabadas con base en un sistema de muestras.
- Información periódica a clientes de sus transacciones.
 - Todos los días, la confirmación de operaciones realizadas.
 - Todos los meses, extracto contable en caso de que se hayan producido movimientos y facturación mensual.
 - Cada trimestre, la facturación de la custodia.
 - Todos los años, la información fiscal.
 - De forma puntual, la información sobre eventos corporativos.

Riesgo reputacional y de negocio

Norbolsa cuenta con un **Reglamento Interno de Conducta** que todo el personal conoce y se compromete a cumplir, de acuerdo con la normativa establecida por la CNMV.

La persona responsable de Control de riesgos comprueba el cumplimiento estricto de este reglamento y los principios que lo inspiran y recoge las incidencias que se pudieran producir. Por otro lado, se dispone de los siguientes documentos:

- **Política de asignación y desglose de órdenes**, en recomendación de la CNMV para evitar conflictos de interés en la asignación de órdenes.
- **Manual para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo**, que incluye:
 - ✓ Alta de clientes acorde con las normas KYC.
 - ✓ Detección de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales.
 - ✓ Comunicación de las operaciones en su caso.

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

- **Manual sobre tratamiento de datos de carácter personal.**

Norbolsa cuenta con un manual para garantizar la protección de datos de carácter personal según Reglamento de protección de datos personales.

Se realiza una auditoría anual para verificar el cumplimiento de esta normativa que es llevada a cabo por la unidad de Auditoría interna de Kutxabank.

- **Política de sobresalvaguarda de activos de clientes** y procedimientos específicos para la **protección de activos de clientes.**

Norbolsa cuenta con los procedimientos necesarios para garantizar la protección de los activos de clientes según la Circular 5/2009 de CNMV.

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

- Planes de continuidad de negocio:

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

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

Además, la persona responsable de Control de riesgos procede a comprobar el otorgamiento de los contratos por parte de los nuevos clientes y su cumplimiento por parte de los mismos.

3.4.2.7. Kutxabank Empréstitos

Kutxabank Empréstitos traslada el conjunto de riesgos a la sociedad matriz que es quien gestiona las posiciones globales del grupo consolidado. A pesar de su actividad financiera, la sociedad no

asume riesgo de crédito porque sus inversiones se limitan a la colocación de depósitos con la sociedad matriz que es a su vez garante de los pagarés emitidos y con la que mantiene firmado un acuerdo de netting para evitar riesgos de entrega intradía.

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

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

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

3.5 Asociaciones e iniciativas externas

Kutxabank continúa desarrollando los compromisos asumidos en su adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2012. Anualmente justifica y mantiene vigentes dichos compromisos relacionados con los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción bien a través de un informe de progreso específico o haciendo referencia a los mismos en la Memoria de Sostenibilidad de cada ejercicio.

Además, Kutxabank pertenece a las siguientes asociaciones:

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

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

En el caso de Cajasur, ésta pertenece a:

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

Por otro lado, cabe destacar el compromiso adquirido por las entidades bancarias del Grupo Kutxabank y las principales entidades financieras españolas en la XXV Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25) celebrada en Madrid en diciembre de 2019, para alinearse con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Acción por el clima.

De esta manera todas las entidades firmantes se comprometen a contribuir e impulsar medidas encaminadas a limitar el aumento de la temperatura global por debajo de los 2°C y un esfuerzo para que no supere los 1,5°C con respecto al nivel preindustrial, llevando a cabo las siguientes medidas:

- Centrar sus esfuerzos donde puedan tener un impacto más significativo, es decir, en aquellos sectores de sus carteras que sean más intensivos en carbono y más vulnerables al clima.
- Involucrar a sus clientes para trabajar en la transición a una economía baja en carbono, contribuyendo de forma sustancial a las actividades económicas más sostenibles.
- Trabajar de forma conjunta y apoyarse mutuamente en el desarrollo de metodologías para medir el impacto climático y la alineación con los objetivos globales y locales, así como con los gobiernos y otras entidades relevantes.
- Establecer y publicar objetivos específicos del sector en un plazo máximo de 3 años llevando a cabo un seguimiento e información anual sobre su progreso individual y bienal sobre el progreso de todo el colectivo.

En este sentido, Kutxabank comenzará a trabajar a lo largo de 2020 en la incorporación a su Plan de RSE estos compromisos adquiridos.

De igual modo, Grupo Fineco y Kutxabank Gestión destacan por ser empresas firmantes de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas UNPRI, que implica el compromiso de invertir con criterios ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG).

Pueden encontrarse más información sobre estos principios en: <https://www.unpri.org/about/the-six-principles>

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

3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad

Kutxabank colabora con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, establecidos en la Agenda 2030 y los enlaza con las principales líneas estratégicas y de actuación de su Plan de RSE, destacando por su mayor capacidad de gestión directa y capacidad de influencia, los siguientes:

- **ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas**
 - Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso, promoción y desempeño laboral
 - Mejora de la conciliación de la vida personal y laboral
- **ODS15: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica**
 - Fomentar el voluntariado corporativo dentro de la plantilla
- **ODS13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos**
 - Fomentar la implantación de medidas de eficiencia energética
- **ODS12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles**
 - Fomentar la reducción de residuos generados
 - Implantar variable ambiental en la compra de productos
 - Avanzar en implantación de criterios RSE en la compra y subcontratación de servicios
 - Oficina bancaria sostenible

- Implantar sistemática de seguimiento de desempeño ambiental en contratas con impacto ambiental
- Implantar criterio de "localización de la producción" en la selección a proveedores
- **ODS 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo**
 - Cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios de Kutxabank y análisis de oportunidades de mejora
 - Proyecto de "Agenda Digital"
 - Fomentar la comercialización de productos con un fin social o sostenible
- **ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos**
 - Fomentar el compromiso con el desarrollo social
 - Fomentar la inversión socialmente responsable

A consecuencia de la cada vez mayor necesidad de gestionar las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad en Kutxabank en diciembre de 2019 se aprobó la creación de una nueva dirección de ESG, en el ámbito del área de Comunicación y Sostenibilidad, que depende directamente de Presidencia y que entrará en vigor en enero 2020.

4. Gobierno Corporativo

4.1. Estructura de Gobierno de la organización

4.1.1. Composición y funciones

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

KUTXABANK

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

CAJASUR

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

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

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

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

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

2) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

La composición actual del Consejo de Administración, las diferentes comisiones mencionadas y todas sus funciones se puede consultar en las siguientes direcciones web:

- [Composición Órganos de Gobierno de Kutxabank](#)
- [Normativa y procedimientos internos de Órganos de Gobierno de Kutxabank](#)
- [Composición Órganos de Gobierno de Cajasur](#)
- [Normativa y procedimientos internos de Órganos de Gobierno de Cajasur](#)

El Consejo de Administración de ambas sociedades puede delegar todas sus facultades, o parte de ellas en las Comisiones constituidas, así como otorgar toda clase de poderes generales o especiales, con facultad de sustitución o sin ella, y revocarlos. Asimismo, el Consejo y la Comisión Ejecutiva pueden delegar u otorgar toda clase de poderes generales o especiales, en favor de la alta dirección o de determinados empleados, empleadas o terceros, en su caso, para cuestiones de índole económica, ambiental y social.

Por último, existen los siguientes cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales que reportan directamente a la Comisión Ejecutiva:

KUTXABANK

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

CAJASUR

- **Presidente Ejecutivo** (D. Francisco Javier García Lurueña), superior jerárquico del Consejo de Administración.
- **Consejero Delegado** (D. José Alberto Barrena Llorente), que tiene encomendada la gestión ordinaria del negocio, con amplias funciones ejecutivas

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

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

KUTXABANK	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	13	3	16	13	3	16	13	3	16
Comisión Ejecutiva	8	0	8	8	0	8	8	0	8
Comisión de Control del Riesgo	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	3	5	2	3	5	2	3	5
Comisión de Nombramientos	3	1	4	3	1	4	3	1	4
Comisión de Retribuciones	3	1	4	3	1	4	3	1	4

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

CAJASUR	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	7	1	8	7	1	8	7	1	8
Comisión Ejecutiva	4	0	4	4	0	4	4	0	4
Comisión de Control del Riesgo	2	1	3	2	1	3	2	1	3

CAJASUR	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Comité de Auditoría	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

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

Dada la estructura societaria de Grupo Fineco, en la que Fineco Sociedad de Valores es la cabecera y empresa matriz del resto de sociedades dependientes y posee el 100% de su capital, es el Consejo de ésta el que se encarga de analizar globalmente el conjunto de Grupo Fineco y el que toma las decisiones oportunas a nivel estratégico. Sin embargo, el resto de las entidades dependientes también posee sus propios Consejos de Administración en cumplimiento de la normativa vigente para tomar las correspondientes decisiones en materia normativa, regulatoria, mercantil, contable y financiera.

La composición de los órganos de gobierno de la matriz de Grupo Fineco, desglosado por género, es la siguiente:

	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	7	0	7	6	1	7	6	1	7
Comité de Dirección	4	0	4	5	2	7	5	3	8
Comisión de Nombramientos	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Comisión de Retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

**Datos de la Matriz del Grupo Fineco*

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

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

La composición de los órganos de gobierno de Kutxabank Gestión, desglosado por género, es la siguiente:

	2017			2018			2019		
	H	M	TOT AL	H	M	TOT AL	H	M	TOT AL
Consejo de Administración	5	0	5	5	0	5	5	0	5
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Comisión de Nombramientos y retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

OTROS COMITÉS	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Comité de Control	4	4	8	4	4	8	4	4	8
Comité ISR	6	1	7	6	1	7	6	2	8

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

El Consejo de Administración es el órgano de representación, gobierno y gestión y es el último responsable de la aprobación de todas las políticas, así como del modelo de gobierno de la entidad. Ninguno de los miembros del Consejo tienen cargos ejecutivos y no existe la figura del Consejero Delegado, a excepción del Director General de Kutxabank Vida y Pensiones y a su vez Apoderado General de Kutxabank Aseguradora (D. Jesús María Blanco); quien cuenta con responsabilidades en cuestiones económicas, ambientales y sociales. La Dirección General depende directamente del Consejo de Administración y compone junto con los Directores de Área el Comité de Dirección, dependiendo estos directamente de la Dirección General.

La Dirección General es responsable de que se ejecuten las decisiones estratégicas adoptadas por el Consejo de Administración de la entidad, informando para ello al Comité de Dirección de dichas decisiones y coordinando su ejecución. Con tal finalidad anualmente elabora el Plan de Gestión de la entidad, que es aprobado por el Consejo de Administración. En dicho Plan se recogen las acciones previstas para el periodo. El Comité de Dirección se encarga también de la coordinación y ejecución de cualquier actividad no prevista en el Plan de Gestión.

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Kutxabank Seguros, desglosado por género, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2017			2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Consejo de Administración	5	1	6	5	1	6	5	1	6
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Comisión de Nombramientos	3	0	3	3	0	3	3	0	3

La administración, gestión y control de Gesfinor corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Junta General de Accionistas y al Administrador Único. El administrador único de la sociedad a 31/12/2019 es un hombre.

La estructura de gobierno de cada una de las sociedades GRUPO HARRI es la siguiente:

Sociedad	Órgano de Administración
HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI IPARRA, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI INMUEBLES S.A.U.	Consejo de Administración
CIA PROMOTORA DEL ESTRECHO S.L.	Administradores mancomunados
GOLF VALLE ROMANO S.L.	Administradores mancomunados

Sociedad	Órgano de Administración
GPS MAIRENA EL SOTO S.L.	Administradores mancomunados
VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.	Administradores mancomunados

La composición de los órganos de gobierno de CPCE y Golf VR, por desglosado por género, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Administradores Mancomunados	1	1	2	1	1	2	1	1	2

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

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

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

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

ORGANOS DE GOBIERNO	2017			2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Consejo de Administración	8	0	8	7	1	8	7	1	8
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	2	1	3	2	1	3

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

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

La Secretaría del Consejo y el Director General, son quienes reportan al Consejo todas aquellas cuestiones referentes a la supervisión de la Sociedad. Las funciones de auditoría interna y cumplimiento normativo que dependen directamente del Consejo de Administración están externalizadas. Ambas reportan directamente al Consejo de Administración.

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

4.1.2. Procesos de nombramiento, selección y evaluación del desempeño

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

Los nombramientos se producen previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Cajasur y Fineco).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Los Consejos de Administración de Kutxabank, de Cajasur y Fineco evalúan todos los años el desempeño de su presidente, partiendo del informe que la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Cajasur y Fineco) lleva a cabo a tal efecto.

Asimismo, el propio Consejo de Administración evalúa su eficacia, al menos con periodicidad anual, con el objetivo de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso. Dicha evaluación se realiza a través de un cuestionario, cuyas conclusiones sirven para determinar la eficacia y plantear propuestas de actuación. Adicionalmente, la Secretaría de Órganos de Gobierno de Kutxabank y Cajasur elabora anualmente un informe relativo al Funcionamiento y Eficacia del Consejo de Administración que sirve de base para su evaluación.

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

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

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

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

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

Durante 2019 se han celebrado las siguientes sesiones formativas de interés para el ejercicio de sus funciones para el Consejo de Kutxabank y Cajasur:

- ✓ Riesgos Financieros:
 - Riesgo de crédito: Cierre de Basilea III.
 - Riesgo de interés: nuevas recomendaciones de la EBA y el BCE sobre gestión del riesgo de interés.
 - Riesgo de liquidez: la gestión de la liquidez tras la retirada del BCE.

- ✓ Entorno macroeconómico y perspectivas del sector bancario:
 - Entorno macroeconómico.
 - Evolución y perspectivas de negocio bancario.
 - Evolución y perspectivas de la cuenta de resultados y de las ratios de gestión.
 - El sector bancario español en la Unión Bancaria: comparativa a partir de los informes de la EBA.

- ✓ Cumplimiento normativo: novedades en la normativa bancaria y financiera:
 - La Ley reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario.
 - SAC.
 - LOPD.
 - Otras novedades: prevención del blanqueo de capitales, etc.
- ✓ Fintech y ciberriesgos:
 - Fintech y banca en la sombra:
 - Estrategias y palancas para la transformación digital bancaria.
 - La competencia de las fintech y las bigtech.
 - El reto de la regulación digital. Sandboxes.
 - Ciberriesgos y ciberseguridad.
- ✓ Riesgos no financieros y transversales:
 - La necesidad de la gestión del riesgo estratégico.
 - Introducción al riesgo de modelo.
- ✓ Fundamentos Modelos IRB:
 - Contexto normativo.
 - Metodología: modelos internos de riesgo de crédito.
 - Integración en la gestión.
 - Validación interna y auditoría interna.

En Kutxabank Gestión, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene atribuidas una serie de funciones, que son, entre otras, las siguientes:

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

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

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

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

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

En Kutxabank Seguros, los procesos de nombramiento y selección están establecidos dentro de las funciones del Reglamento de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones, como en el caso anterior, y también están sujetos a la legislación sectorial.

El Reglamento del Consejo de Administración evalúa, al menos con periodicidad anual, el funcionamiento del consejo de administración y, en particular, el desempeño realizado por su presidente, adoptando, en su caso, las medidas adecuadas para mejorar las eventuales deficiencias puestas de manifiesto.

El consejo de administración controla y coordina los procesos de evaluación del funcionamiento y calidad de los trabajos de las comisiones delegadas realizados, al menos, con periodicidad anual, y, a iniciativa propia o a instancias del presidente de la respectiva comisión, adopta, en su caso, las medidas adecuadas para mejorar las eventuales deficiencias puestas de manifiesto.

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

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

En cambio, las personas que forman el Consejo de Administración de Gesfinor (administrador único actualmente) son designadas únicamente por la Junta General de Accionistas.

Norbolsa está regida y administrada por un Consejo de Administración compuesto de cinco miembros como mínimo y quince como máximo, elegidos por la Junta General. Para ser nombrado administrador no se requiere la calidad de accionista.

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

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

Los administradores ejercen su cargo durante el plazo de seis años, pudiendo ser reelegidos una o más veces, por periodos de igual duración. Vencido el plazo, el nombramiento caduca cuando se celebre la siguiente Junta General o haya transcurrido el término legal para la celebración de la misma.

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

Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son nombrados por un período máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos, una o más veces, por períodos de igual duración máxima.

El Manual de Gobierno Corporativo de Norbolsa así como el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, establecen que esta comisión evalúa al menos una vez al año requisitos de idoneidad y el funcionamiento y desempeño del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Comité de Dirección.

En cumplimiento de estas obligaciones se realiza dicha evaluación y sus conclusiones son elevadas al Consejo que tiene lugar en el mes de enero de cada año.

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

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

▪ **Accionistas:**

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

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

La Junta General es el órgano competente para aprobar, en su caso, la gestión social y acordar el cese y designación de los miembros del Consejo de Administración.

▪ **Personal:**

En cuanto a los mecanismos de diálogo con el personal, cabe señalar las diferentes intranets corporativas, reuniones internas, y los diferentes buzones internos tales como sostenibilidad@kutxabank.es y solicitudes@kutxabank.es.

▪ **Clientes:**

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

▪ **Proveedores y aliados empresariales:**

La relación y obtención de feed back de proveedores y aliados empresariales se canaliza a través de las diferentes áreas de Compras y Contrataciones de las diferentes empresas del Grupo y el área de Participadas de Kutxabank, cuyos equipos mantienen un contacto permanente. De forma puntual, cada vez que se considera necesario, también se llevan a cabo acciones concretas de obtención de información.

Los aspectos más relevantes derivados de las cuestiones que los grupos de interés manifiestan en relación con la actividad del banco, son elevados a la Alta Dirección y al Consejo de Administración para su conocimiento y, en su caso, la adopción de las medidas o la puesta en marcha de las actuaciones que consideren convenientes.

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

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

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

4.3. Gestión de conflictos de interés

4.3.1. Kutxabank y Cajasur

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

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

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

- En situaciones en las que entren en conflicto el interés de la sociedad o de cualquiera de las sociedades integradas en el Grupo Kutxabank (del Grupo Cajasur en el caso de Cajasur), y el interés personal directo o indirecto de sus respectivos administradores (que hubieran sido designados como tales a propuesta de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda) y/o de los Consejeros de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, o de

las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados).

- En situaciones en las que entren en conflicto el interés, directo o indirecto, de diferentes sociedades del Grupo Kutxabank o del Grupo Cajasur, según corresponda.
- En las transacciones que el Grupo realice con Consejeros de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, con las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados) o con los accionistas significativos.
- En las transacciones que se realicen, o a los acuerdos que se suscriban, entre sociedades del Grupo Kutxabank o del Grupo Cajasur, según corresponda.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3.2. Grupo Fineco

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

A las sociedades del Grupo Fineco, como entidades integrantes del Grupo Kutxabank, les resulta de aplicación el Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con

Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intra-grupo de Kutxabank, S.A., cuyo contenido se ha expuesto con anterioridad.

Todo esto resulta complementario a lo previsto en la Política de Conflictos de Interés y el Reglamento Interno de Conducta de cada una de las sociedades. Estos Reglamentos regulan entre otros aspectos, los principios generales de prevención y gestión de los conflictos de interés en que puedan incurrir las personas que están sujetas al mismo. Con el fin de garantizar la adecuada identificación de estos posibles conflictos de interés, Cumplimiento Normativo solicita de las personas sujetas una declaración de conflictos de interés en las siguientes circunstancias:

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

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

4.3.3. Kutxabank Gestión

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

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

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

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

la SGIC por servicios relacionados con el mercado de valores o con sociedades cotizadas en Bolsa.

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

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

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

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

4.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de una Política de Modelo de Gobierno que desarrolla un marco de gobierno eficaz para garantizar una gestión sana y prudente de la actividad, a través de una estructura organizativa transparente, con una adecuada separación de funciones y procesos eficaces que evitan los conflictos de interés en la toma de decisiones.

4.3.4. Kartera1

De conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, al 31 de diciembre de 2019, ni los miembros del Consejo de Administración ni las personas vinculadas a ellos, han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad, sin perjuicio de las situaciones puntuales de conflicto en que, de concurrir, se ha procedido conforme a la normativa legal e interna aplicables.

4.3.5. Grupo Harri

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

4.3.6. Gesfinor

Al cierre del ejercicio 2019 el administrador único no ha comunicado a la Junta General situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que él o personas vinculadas a él, según se define en la Ley de sociedades de capital, pudieran tener con el interés de la sociedad.

4.3.7. Norbolsa

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

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

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

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

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

- Identificar conflictos a priori.
- Identificar situaciones de potencial conflicto.

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

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

4.4. Políticas retributivas

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

4.4.1. Kutxabank y Cajasur

La Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración es un instrumento para que el Consejo de Administración de Kutxabank en cumplimiento de sus funciones, establezca formalmente las directrices generales del gobierno interno en materia de remuneraciones, en lo que respecta a los miembros del Consejo de Administración. Dicha Política se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas al menos cada tres años, o siempre que sea necesaria su modificación.

Sin perjuicio del mencionado régimen específico de aprobación y revisión que debe seguir de forma separada la mencionada Política de Remuneraciones de consejeros, la misma forma parte integrada del Marco Global de Política Retributiva del Grupo Kutxabank, y como tal, participa de los principios globales, sistemas de control y verificación establecidos al efecto, con el fin de que el Consejo de Administración, con la asistencia de la Comisión de Retribuciones, pueda cumplir con su función global de supervisión y control en el ámbito de las remuneraciones.

De conformidad con lo dispuesto en la referida Política, los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank perciben por el desempeño de sus funciones una retribución que se ajusta a lo previsto en los Estatutos Sociales y en la normativa vigente en cada momento.

Perciben una cantidad en concepto de dietas de asistencia y una asignación fija que se determina globalmente por la Junta General de Accionistas, la cual fija, asimismo, una cuantía máxima para la remuneración de aquellos consejeros con funciones ejecutivas.

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

- Dieta Fija*:

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

El pago se efectúa en un 50% en junio y el resto en diciembre, salvo que el Consejo determine expresamente otra forma o calendario de liquidación. En caso de sustitución, se abona en una sola vez la parte correspondiente de acuerdo con el prorrateo antes citado.

- Dieta por asistencia**:

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

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

* No obstante lo anterior, según el acuerdo del Consejo de Administración de fecha 26 de diciembre de 2019, el régimen aplicable a partir del ejercicio 2020 respecto del importe fijo será que dicho importe se abonará repartido en doce mensualidades y que 1) los presidentes de las Comisiones delegadas, salvo el de la Comisión Ejecutiva, recibirán un 5% adicional del importe fijo anual y 2), que el Vicepresidente Segundo y la Consejera Coordinadora recibirán un 10% adicional del importe fijo anual, en atención a la responsabilidad inherente a dichos cargos. Adicionalmente, el consejero que acumule los cargos de Presidente de alguna de las Comisiones

Delegadas antes referidas y de Consejero Coordinador, acumulará los dos porcentajes de incremento indicados

** No obstante lo anterior, según el acuerdo del Consejo de Administración de fecha 26 de diciembre de 2019, el régimen aplicable a partir del ejercicio 2020 respecto del importe asociado a la asistencia a las sesiones de los órganos de gobierno variará en cuanto a que los consejeros que ocupen el cargo de Presidente, Vicepresidente Primero o Consejero Coordinador no percibirán un importe adicional, en atención a la responsabilidad inherente a dichos cargos.

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

El Consejo de Administración de Kutxabank revisa periódicamente los principios generales de la política de remuneración y supervisan su aplicación.

Por otro lado, la Junta General de Accionistas Kutxabank, con fecha 19 de diciembre de 2019, aprobó, previa propuesta del Consejo de Administración (y previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones), el contenido de la última versión de la Política de Remuneraciones del Consejo de Administración de Kutxabank.

Los miembros del Consejo de Administración de Cajasur perciben, por el desempeño de sus funciones, una cantidad en concepto de dietas de asistencia, que se determinará globalmente por el Accionista Único. En fecha 15 de abril de 2019, el Accionista Único acordó la cifra global de remuneración de todos los consejeros (ejecutivos o no ejecutivos) relativa al ejercicio 2019.

No percibirán dietas de asistencia los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad que bien percibieran cantidades de ésta por el desarrollo de funciones ejecutivas delegadas, o bien ostentaran una relación laboral o mercantil con la Entidad que, en cada momento, sea la sociedad matriz o dominante del Banco.

El Consejo de Administración de Cajasur revisa periódicamente los principios generales de la política de remuneración y supervisan su aplicación.

Por otro lado, el Accionista Único de Cajasur, con fecha 24 de octubre de 2019, aprobó el contenido de la última versión de la Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Cajasur.

Alta Dirección

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

4.4.2. Grupo Fineco

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

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

El Consejo de Administración decidió en mayo de 2019, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, encomendar la revisión de la política retributiva de la Entidad y su adecuación a la normativa a un experto independiente, en línea con la labor llevada a cabo por el Grupo Kutxabank. Para este proyecto se ha contado con la colaboración de J&A Garrigues S.L.P, firma de reconocido prestigio en la materia, siendo las conclusiones de dicho trabajo favorables respecto al cumplimiento de la normativa aplicable en materia de remuneraciones. Asimismo, Grupo Fineco aplica el marco corporativo en materia retributiva aprobado por el Grupo Kutxabank, como parte de su perímetro de consolidación prudencial.

4.4.3. Kutxabank Gestión

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

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

4.4.4. Kutxabank Seguros

La remuneración de los miembros del Consejo de Administración queda establecida en el artículo 19 de los Estatutos Sociales del Consejo de las Compañías que conforman Kutxabank Seguros:

1. El cargo de administrador, en su condición de tal, es retribuido, consistiendo la remuneración en una asignación fija, cuyo máximo anual para el conjunto de administradores será fijado por acuerdo de la junta general y permanecerá vigente en tanto no se apruebe su modificación.
2. La cantidad fijada se distribuirá por el consejo de administración entre sus miembros tomando en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero.
3. La remuneración de los administradores, en su condición de tales guardará en todo caso una proporción razonable con la importancia de la Sociedad, la situación económica que tuviera en cada momento y los estándares de mercado de empresas comparables. El sistema de remuneración establecido estará orientado a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la Sociedad e incorporará cautelas necesarias para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.

Los consejeros dominicales del accionista único no cobran remuneración alguna por el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración de Kutxabank Vida y Pensiones S.A.U. y

Kutxabank Aseguradora S.A.U, en el ejercicio de sus facultades en la distribución de la cuantía máxima aprobada por el accionista único, Kutxabank S.A., acordó retribuir exclusivamente el ejercicio de las funciones por parte de los consejeros independientes (uno en la actualidad).

En línea con la práctica seguida en el Grupo Kutxabank, El Consejo de Administración decidió en junio de 2019, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, designar a J&A Garrigues para llevar a cabo la revisión de la política retributiva de la Entidad y su adecuación a la normativa, siendo las conclusiones del informe derivado de dicha revisión, favorables respecto al cumplimiento de la normativa aplicable en materia de remuneraciones.

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

Retribución total anual	Entidad	2018**	2019	Incremento
				2018-2019
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la <u>mediana</u> de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)*	Kutxabank	3,76	3,39	-9,71%
	Cajasur	4,2	3,85	-8,33%
	Grupo Fineco	3,32	3,55	6,93%
	Kutxabank Gestión	3,4	3,77	10,88%
	Kutxabank Seguros	3,66	3,67	0,27%
	Grupo Harri	3,64	3,31	0,27%
	Norbolsa	3,45	3,35	-2,90%
	Gesfinor	3,19	3,17	-0,63%

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

**Se ha corregido la información presentada en la Memoria 2018 para rehacer el cálculo con la función mediana, en vez del promedio.

5. Ética e integridad

5.1. Códigos éticos y de conducta

5.1.1. Kutxabank y Cajasur

La misión, visión y valores de entidades bancarias del Grupo Kutxabank fueron presentados al personal directivo y a los miembros de los órganos de gobierno de Kutxabank y Cajasur en la reunión anual celebrada a finales de febrero de 2019, haciendo más explícitos los principios de RSE con los que ya mantenía un compromiso.

Estos principios y valores se pueden consultar en la web corporativa: http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/responsabilidad_social_brempresarial/gestion_de_la_rse

Estos valores se erigen como los pilares en los que se vertebra el Código de Conducta y por tanto todas las normas, políticas y procedimientos de las Entidades que, además de atender el cumplimiento de la normativa del marco jurídico, velan porque el desarrollo de las actividades se enmarquen dentro de la ética profesional y la transparencia, guiados por los principios de rectitud y honestidad.

Las personas sujetas a este Código tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y aplicar las pautas establecidas en el mismo, así como en las políticas y procedimientos que lo desarrollan. Todo el personal de nuevo ingreso debe adherirse al mismo de forma expresa en el momento de su incorporación.

Las Entidades cuentan con un canal de denuncias, tanto interno como externo, desarrollado en un documento que describe su alcance y funcionamiento que, junto con el Código de Conducta, se encuentra publicado en la Intranet Corporativa de las Entidades, así como en sus páginas web corporativas, para el conocimiento del personal y de los grupos de interés.

La comunicación de incumplimientos es una fuente de información para las Entidades, para poder implementar nuevos controles y acciones de mejora en sus procedimientos y funcionamiento. Así, las Entidades, con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos, cuentan con canales de denuncias internos y externos, a disposición no sólo de su personal, sino de los grupos de interés.

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo, periódicamente, como responsable del cumplimiento de las normas de conducta de las Entidades, imparte formación obligatoria sobre los distintos ámbitos en materia de normas de conducta como la prevención

del blanqueo de capitales, los conflictos de interés, la prevención de los riesgos penales, las disposiciones sobre protección de datos y las normas sobre transparencia en la comercialización y distribución de los productos y servicios a los clientes, entre otros.

Por su parte, los miembros de los Órganos de Gobierno, como máximos garantes del comportamiento ético y profesional del personal de las Entidades, reciben formación continua sobre estas materias y conocen la evaluación sobre su cumplimiento que regularmente le eleva el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo.

5.1.2. Grupo Fineco

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

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

5.1.3. Kutxabank Gestión

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

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

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

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

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

5.1.4. Kutxabank Seguros

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

- Compromiso de cumplimiento del documento “Normas de uso de los recursos de información y cumplimiento de RGPD/LOPD”.
- Declaración de cumplimiento de los altos estándares éticos que exige la Ley 10/2010 y el Real Decreto 304/2014 en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Manual Prevención Riesgos Penales-Reglamento Interno.
- Declaración de Honorabilidad y Solidez Financiera.
- Normas de actuación profesional del Área de operaciones.
- Política de externalizaciones.
- Norma Interna del SCIIF.

5.1.5. Grupo Harri

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

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

5.1.6. Norbolsa

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

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

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

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

5.2.1. Kutxabank, Cajasur y Fineco

La unidad de Cumplimiento Normativo y Control de Kutxabank y Cajasur y la unidad correspondiente de Grupo Fineco son las encargadas de asesorar en los ámbitos normativos así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a la norma y políticas internas, velando por impulsar la cultura de integridad del Grupo Kutxabank.

Este sistema de cumplimiento constituye una de las bases en las que el basan el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. Esta función desarrolla sus tareas en los siguientes ámbitos:

- Acciones preventivas: implementa políticas y desarrollo de procedimientos, asesora a las unidades de negocio, forma equipos en materia de cumplimiento.

- Acciones de detección y control: Identifica riesgos de incumplimiento, los evalúa y desarrolla medidas de mitigación.
- Acciones de relación con supervisores.
- Acciones y proyectos dirigidos al cambio en procesos y procedimientos.

Ante la publicación de nuevas normas, el desarrollo de nuevos proyectos o el lanzamiento de nuevos productos, el área de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo ejerce una función de asesoramiento a las distintas áreas encargadas de su implementación.

De las cuestiones planteadas a través del canal de denuncias, así como de la revisión de las denuncias y demandas planteadas por los clientes, las unidades de Cumplimiento Normativo realizan un diagnóstico de los riesgos de incumplimiento en los que pudieran incurrir y proponen, las modificaciones y acciones a acometer en las políticas, las normas y los procesos internos.

El contenido del canal ético de Fineco se ha reforzado con el desarrollo y aprobación del Modelo de Control de Riesgo Penal, el cual se apoya en esta herramienta como medio para comunicar las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas.

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

5.2.3. Kutxabank Gestión

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

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

Las personas sujetas al Reglamento de ‘Corporate Defense’ deberán poner en conocimiento de la Dirección de Control Interno, a través de la dirección email del “canal ético”, cualquier indicio

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

5.2.4. Norbolsa

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

5.2.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de un Sistema de Verificación del Cumplimiento eficaz, integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones y que comprende los procesos y procedimientos necesarios para revisar el cumplimiento de la normativa, así como para identificar posibles desviaciones en el cumplimiento y para la definición de planes de acción para subsanarlas cuando proceda.

Además, dispone de un Canal Ético que permite a cualquier Empleado o empleada, de manera confidencial, comunicar al órgano de control (Función Clave de Verificación del Cumplimiento) las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas.

En ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank se han detectado conductas no éticas, ilegales o relacionadas con la integridad de la organización a través de los canales disponibles.

5.3. Lucha contra la corrupción

5.3.1. Kutxabank y Cajasur

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

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

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

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

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

Por otro lado, durante el ejercicio 2019, los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank y los del Consejo de Administración de Cajasur han sido informados sobre políticas y procedimientos anti-corrupción, tanto generales como internas, en particular, en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

Asimismo, se ha llevado a cabo dicha formación para la plantilla:

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES	2017		2018		2019	
Directivo	22	0,57%	10	2,56%	24	0,45%
Jefatura/ Puesto Técnico	1746	45,52%	110	28,13%	2.074	38,96%
Administrativo / Comercial	2067	53,88%	271	69,31%	3.219	60,47%
Oficios Varios	1	0,03%	0	0%	6	0,11%
TOTAL	3.836	100%	391	100%	5.323	100%

5.3.2. Grupo Fineco

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TIPO DE FORMACIÓN	FECHA	DESTINATARIOS	FORMATO	DURACIÓN
FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	nov-19	Todos los empleados y agentes de Grupo Fineco	On-Line	3 horas
FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	dic-19	Todos los Consejeros de las sociedades de Grupo Fineco	Presencial	1 hora
FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT	dic-19	Equipo comercial de Grupo Fineco	Presencial	1 hora

	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT
CONVOCADOS	62	18	32
Empleados	60	0	30
Agentes	2	0	2
Consejeros	0	18	0
ASISTENTES	60	18	29
%	96,67%	100,00%	90,63%

Como se puede observar el 100% de los Consejeros han recibido formación específica relacionada con la PBC/FT y han superado con creces las evaluaciones posteriores realizadas. Asimismo, el 100% de los agentes y el 96,77% de los empleados han recibido formación genérica relacionada con la PBC/FT y de los

que la han recibido la totalidad de los mismos han superado con creces las evaluaciones posteriores realizadas. Finalmente, la mayoría del equipo comercial asistió a la sesión formativa extraordinaria que se celebró a lo largo del mes de diciembre, con el objetivo de reforzar conocimientos sobre las medidas de diligencia debida a aplicar en los procedimientos establecidos en Grupo Fineco. Durante el ejercicio 2019 no se han producido incidentes relacionados con la corrupción, ni se han realizado aportaciones en efectivo, prohibidas por procedimiento.

5.3.3. Kutxabank Gestión

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

5.3.4. Grupo Harri

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

5.3.5. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible para que la plantilla pueda tramitar las denuncias que consideren oportunas.

En noviembre de 2019, 38 personas de Norbolsa han recibido formación relacionada con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de una hora de duración.

Asimismo, 7 miembros del Consejo de Administración recibieron dicha formación en octubre de 2018.

5.3.5. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de un manual de Prevención de Riesgos Penales, en el que se establece el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la Compañía, así como un canal de denuncias (Canal Etico) disponible para que el personal, de

manera confidencial, pueda poner en conocimiento las infracciones del Reglamento de Riesgo Penal.

Durante 2019 se ha realizado la siguiente formación:

TIPO DE FORMACIÓN	FECHA	DESTINATARIOS	FORMATO	DURACIÓN
FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	Varias sesiones entre Junio y Octubre	Plantilla	Presencial	2 h

2019	
CONVOCADOS	47
Plantilla	47
Agentes	0
Consejeros	0*
ASISTENTES	47
%	100,00%

*En diciembre de 2018 se impartió formación sobre PBCFT a los Consejeros de Kutxabank Vida y pensiones y Kutxabank pensiones.

Dado que en 2019 no ha habido cambios en los productos comercializados por las entidades ni en la normativa ni en los consejeros no se ha impartido formación a los consejeros de las mismas.

En ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank se han producido incidentes relacionados con la corrupción ni se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos o instituciones relacionadas.

5.4. Competencia desleal

En 2019 no se han recibido demandas ni se ha llevado a cabo ninguna acción relacionada con competencia desleal, prácticas monopolísticas o contrarias a la libre competencia en ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

6. Desempeño económico

6.1 Modelo de negocio del Grupo Kutxabank

El Grupo Kutxabank ha aprobado en febrero de 2019 el plan estratégico 2019-2021 que establece los objetivos para este periodo en materia de crecimiento del negocio, mejora de la rentabilidad, transformación del modelo de distribución, Competitividad Digital, Responsabilidad Social Empresarial Gestión de la solvencia y la reputación y la litigiosidad. Para ello se han definido más de 180 planes de trabajo y cerca de 2.000 hitos que conformarán la hoja de ruta del banco de los próximos años.

El Grupo cuenta con procedimientos para la evaluación y seguimiento del referido plan.

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

6.1.1. Kutxabank y Cajasur

El modelo de negocio de Kutxabank y Cajasur pone el foco en el negocio bancario, en la explotación de franquicias locales retail con altas cuotas de mercado, basadas fundamentalmente en el negocio de particulares y PYMEs, aunque sin perder de vista la actividad de Banca Personal y de Banca Privada. Sus principales áreas de actuación son el País Vasco y Córdoba, y cuenta con una notable presencia en otras zonas del Estado.

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

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

Bajo estos fundamentos, Kutxabank ha superado la crisis sin necesidad de ayudas públicas de ningún tipo. Además, ha contribuido de manera significativa a la reconversión del sector, incluida la incorporación al Grupo en 2011 de Cajasur (antigua Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba), su participación en la SAREB, y sus contribuciones a los fondos de garantía y resolución. Además, ha apoyado en todo momento a las instituciones, empresas y familias en la financiación de sus proyectos.

Aportaciones al saneamiento del sector financiero

En los últimos años el Grupo Kutxabank participa de forma activa en el saneamiento del conjunto del sistema financiero, a través de diversas vías:

- La adquisición en enero de 2011 de los activos y pasivos de la extinta CajaSur, tras un proceso competitivo de adjudicación resuelto en julio de 2010, a través de BBK Bank Cajasur (en la actualidad Cajasur Banco)
- La participación en el proceso de saneamiento de entidades financieras en dificultades mediante la adquisición de activos problemáticos relacionados con el sector inmobiliario a través de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), financiada y participada por el Grupo Kutxabank
- Las dotaciones (tanto recurrentes como extraordinarias) al Fondo de Garantía de Depósitos, mecanismo que está asumiendo, por diversas vías, parte de los quebrantos incurridos por entidades financieras en proceso de reestructuración
- Las contribuciones al Fondo Único de Resolución que el Grupo viene realizando desde el ejercicio 2015 de forma anual. Este Fondo, financiado íntegramente mediante las aportaciones de las entidades financieras europeas pertenecientes a 19 países, está destinado a cubrir las pérdidas o costes en que se incurran cuando una entidad financiera entre en un proceso de resolución

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

Por ello, en cierto modo es un banco único, líder en Responsabilidad Social Corporativa, ya que destina una parte muy relevante de los resultados –el 50% del beneficio obtenido en 2019– a dividendo social, a la vez que cumple con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

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

BANCA COMERCIAL KUTXABANK Y CAJASUR Total volumen de negocio gestionado (En millones euros)		% NEGOCIO POR ZONA				
		PAIS VASCO			ANDALUCÍA	EXPANSIÓN
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa		
2017	99.792	9,42	34,35	19,64	17,10	19,48
2018	100.817	9,27	34,45	19,57	17,27	19,45
2019	106.062	9,17	35,15	19,48	17,07	19,13

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

Negocio Mayorista KUTXABANK Y CAJASUR (*) Total volumen de negocio gestionado (millones euros)	
2017	8.065
2018	7.044
2019	7.334

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

6.1.2. Grupo Fineco

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durante 2018 se llevó al cabo el primer informe de progreso relacionado con las prácticas y avances que están realizando en relación con la inclusión de criterios ESG en sus inversiones. La nota que concedida por parte de PRI en el área de “Strategy and Governance” fue de “A”. Una vez suscritos los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas, Fineco ha ido progresando en el ecosistema de las inversiones sostenibles, y ha incorporado criterios ESG en diversos fondos, lo que ha supuesto la inclusión adicional de pautas ambientales, sociales y de buen gobierno a los criterios tradicionales de inversión.

En Noviembre de 2019, el fondo de inversión de Fineco "Fon Fineco Inversión Responsable, FI" marca un hito en la incorporación progresiva de criterios sostenibles a todos los procedimientos de inversión de la Banca Privada de Kutxabank. El fondo ha recibido la calificación de producto financiero socialmente responsable, según el certificado de conformidad que le ha concedido la consultora Aenor. Este certificado supone el reconocimiento de su sistema de gestión según la norma UNE 165001:2012.

A su vez, Fineco ha actuado como asesor de la Diputación Foral de Bizkaia en la organización del "Biscay ESG Global Summit" (años 2017, 2018, 2019). Asimismo, también participó de forma activa en la organización del curso de verano de la Deusto Business School llamado "ESG Investment and Finance Summer Programme" en 2017. Ambas iniciativas son coherentes con la firma de los Principios de Inversión Responsable.

6.1.3. Kutxabank Gestión

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

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

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

Los ingresos vienen mayoritariamente del cobro de comisiones de gestión sobre el saldo de los vehículos de inversión colectiva y el mayor gasto es la retribución que otorgamos a los distribuidores por la comercialización de los productos a través de su red.

Adicionalmente se prestan servicios de gestión y de control a vehículos institucionales.

Asimismo, Kutxabank Gestión al igual que el Grupo Fineco es firmante de los principios de inversión socialmente responsable según la iniciativa UNPRI.

El Plan RSE en Kutxabank Gestión se enfocó a lo largo del año 2019 en el proceso de inversiones, incorporando criterios ISR en la información de análisis de las carteras de renta variable y presentando su seguimiento en los comités de inversiones; evaluando a las gestoras externas en base a su actividad ISR; y mejorando cuantitativa y cualitativa la política de voto; asimismo se impartió formación en materia ISR a todo el personal de la gestora.

Además de los objetivos anteriores fijados en el plan RSE 2019, se han llevado a cabo actuaciones adicionales como:

- Inversiones:
 - Mayor actividad a nivel “engagement”.
 - Mayor información en reuniones EPSVs.
- Comunicación / Formación:
 - Red banca personal y jornadas Red minorista.
 - Participación en varios eventos.
- Nivel gestora:
 - Plan RSC.
 - “Engagement” colaborativo a nivel UNPRI sobre cambio climático.

Los objetivos para el año 2020 se centran fundamentalmente en:

- Inversiones:
 - Información trimestral (RV, RF) a comité inversiones, EPSVs, etc.
 - KB Dividendo
 - Cartera ajustada a criterios ISR Safra Sarasin.
 - KB Solidario: informe ISR a partícipes.
 - “Engagement”: ampliar número de compañías (modificar criterios).
 - “Engagement” con fondos de terceros: política voto por ejemplo.
 - Política voto: aplicar al conjunto de empresas europeas.
- Comunicación / Formación:
 - Proceso continuo:
 - Información a personal: evaluación UNPRI.
 - Jornadas comerciales: clientes, BP, RM.

- Participación eventos.
- o Formación específica

6.1.4. Kutxabank Seguros

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

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

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

Kutxabank Seguros distribuye otros seguros de No Vida que no son de fabricación propia mediante acuerdos de distribución de Kutxabank Aseguradora con otras entidades aseguradoras. Entre ellos y, principalmente, el seguro de autos, seguro de salud, seguro de comercio, seguro pyme,...

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

6.1.5. Grupo Harri

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

Para la gestión de los activos inmobiliarios el grupo tiene suscrito un contrato de servicing con Neinor Homes, sociedad especializada en la gestión de activos inmobiliarios. La actividad realizada por el servicer es supervisada por el Área de Negocio Inmobiliario. Diversos comités dan instrucciones y controlan las gestiones realizadas por el servicer en ámbitos como la valoración de la cartera, el comercial, el técnico y el saneamiento jurídico de los activos.

6.1.6. Kartera 1

Kartera 1, S.L. tiene como objeto social la adquisición, tenencia, disfrute, administración y negociación de valores, inmuebles y participaciones sociales por cuenta propia. La sociedad está integrada en el Grupo Kutxabank que posee el 100% de su capital social, cifrado actualmente en 786.674 miles de euros.

La Sociedad desarrolla su actividad como sociedad tenedora de cartera en el seno del Grupo Kutxabank cuya sociedad dominante es Kutxabank, S.A.

Los principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución:

- Riesgos crediticios (crédito, contraparte, concentración, país)
- Riesgos financieros (liquidez, mercado, tipo de interés, tipo de cambio)

6.1.7. Gesfinor

Gesfinor presta servicios administrativo-contables a diversas entidades vinculadas al Grupo Kutxabank. Al tener como único cliente al Grupo Kutxabank, Gesfinor tiene una baja exposición al riesgo de mercado, debido fundamentalmente a la fortaleza financiera que mantiene el Grupo.

Gesfinor se constituyó en 1.982 y desde entonces ha estado vinculada a la entidad financiera.

6.1.8. Norbolsa

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

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

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

Principales líneas de negocio

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

- Gestión de carteras de clientes institucionales: fondos de pensiones, compañías de seguros, etc...

Capacidades

▪ Análisis:

- Cualificado equipo de analistas independientes, especializado en compañías nacionales.

▪ Desarrollo tecnológico:

- 30 años de experiencia en desarrollo tecnológico aplicado a servicios financieros.
- Plataforma de ejecución, liquidación y custodia multidispositivo y multicanal.

6.1.9. Kutxabank Empréstitos

La evolución del negocio de la sociedad en el ejercicio 2019 refleja con claridad las consecuencias de la persistencia de los tipos de interés en negativo, en términos reales y nominales. La situación de los mercados financieros es adecuada desde el punto de vista de apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad de la sociedad, pero actualmente es la política de financiación de la sociedad matriz la que determina su actividad.

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

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

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

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

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

En el mes de julio no se procedió a la renovación del programa de pagarés de Kutxabank Empréstitos ante la experiencia de los ejercicios anteriores y la perspectiva de mercado.

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

6.2 Desempeño económico y fortaleza financiera

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

Valor económico directo generado y distribuido GRUPO KUTXABANK (miles de €)	2017	2018	2019
Valor económico distribuido (costes operativos + gastos de personal + gastos financieros por intereses y dividendos + impuestos brutos + inversión/donaciones a la comunidad)	1.037.116 (*)	1.120.513 (**)	1.140.396 (***)
Valor económico generado directo (ingresos ordinarios y extraordinarios)	1.189.370	1.287.763	1.317.901
Valor económico retenido (Valor económico generado directo – Valor económico distribuido)	152.254	167.250	177.506

(*) Incluye 122.124 correspondiente al dividendo del 2016

(**) Incluye 150.977 correspondiente al dividendo del 2017

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

GRUPO KUTXABANK	(miles de €)	(miles de €)
Beneficios Después de Impuestos - ESPAÑA	332.277	352.165
Impuestos sobre beneficios devengados	73.087	59.410

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

http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/informes_financieros_0

Cabe mencionar que en 2019 se llevó a cabo la tercera edición del estudio de impacto económico del Grupo Kutxabank, que valoró la relevancia, tanto directa, como indirecta e inducida, de su actividad sobre la economía en dicho ejercicio. Se destacaron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- Impacto en la economía vasca de 825 millones, equivalente al 1,1% del PIB.
- Impacto directo, indirecto e inducido de la actividad corporativa del Grupo Kutxabank en Andalucía, asciende a 241 millones de euros equivalente al 0,1% del PIB.
- Inversión de más de 1.200 millones de euros en pagos a proveedores, trabajadores, fundaciones bancarias y administraciones.

El estudio correspondiente al ejercicio 2019 tendrá lugar durante los primeros meses de 2020 y será recogido en la próxima Memoria de Sostenibilidad.

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

Subvenciones recibidas Grupo Kutxabank	2017 (euros)	2018 (euros)	2019 (euros)
Subvención Gestión Forestal (Inmuebles)	20.553,00	15.352,80	0
Subvención Patrimonio Cultural (Inmuebles)	0	215	0

Subvenciones recibidas Grupo Kutxabank	2017 (euros)	2018 (euros)	2019 (euros)
Subvenciones para actividades de formación (Fundación Tripartita y FUNDAE)	681.913,22	342.999,00	706.270,44
Subvenciones para promoción del Euskera (Lanhitz)	13.507,00	19.433	21.250

* Incluye información de Kutxabank y Cajasur en el ejercicio 2017 y de todo el Grupo Kutxabank para los ejercicios 2018 y 2019.

6.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes

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

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

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

Asimismo, el Grupo Kutxabank pone especial énfasis en adecuar su modelo de negocio y los procesos de venta a la cultura financiera de cada uno de sus clientes y a sus necesidades específicas. Uno de los ejemplos más evidentes lo constituyen los procesos de venta de Fondos de Inversión y de Carteras Delegadas, que evalúan la idoneidad de los productos comercializados bajo los servicios de Asesoramiento no Independiente y Gestión Discrecional de Carteras respectivamente.

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

De igual forma, en 2015 se incorporó a la comercialización de los productos de previsión un simulador de aportaciones, que incluye un perfilador. Esta herramienta permite visualizar la prestación de jubilación, definiendo un recorrido de inversión que se va adaptando al paso del

tiempo. En definitiva, la entidad cuenta con una metodología y las herramientas necesarias para identificar a los clientes susceptibles de contratar aquellos productos y servicios de mayor sofisticación, pero también de mayor valor añadido.

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

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

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

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

Del total de 17 productos formalizados durante 2019, este Comité consideró 15 como 'equiparables' mientras que 2 fueron calificados como 'nuevos'. El área de RSE de Kutxabank participa en las reuniones celebradas para los servicios y productos del Grupo, aportando su

visión acerca del encaje que tienen desde la óptica de la responsabilidad social. Este comité adopta sus decisiones por unanimidad.

Kutxabank se ha adaptado a la Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2), una normativa que persigue beneficiar al consumidor, mejorando la seguridad en los pagos electrónicos, promoviendo la innovación y competencia entre países y proveedores, contribuyendo así al desarrollo de un mercado de pagos más integrado y eficiente en toda la Unión Europea.

Una parte fundamental de esta nueva normativa es la aplicación de sistemas de autenticación reforzada (“Strong Customer Authentication” o “SCA”, por sus siglas en inglés), tanto en las órdenes de pago en comercios físicos y online, como en determinadas operaciones en Banca online y móvil.

En 2019 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares del País Vasco. Dicho análisis ha reflejado una tendencia mejor al mercado y a nuestros competidores:

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

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – KUTXABANK	2017	2018	2019
	6,99	7,22	7,47

En 2019 se ha realizado un estudio de investigación en Córdoba con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los clientes particulares. Dicho análisis ha reflejado una tendencia muy parecida al mercado y nuestros competidores:

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

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – CAJASUR	2017	2018	2019
	5,98	6,11	6,13

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

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

Valoración general de la satisfacción de los	2017	2018	2019
--	------	------	------

clientes atendidos por una prestación de un seguro de hogar	8,4	8,4	8,4
--	------------	------------	------------

Norbolsa realiza estudios de satisfacción para sus clientes particulares de forma periódica. La valoración de los últimos años, en una escala de 1 a 5 ha sido la siguiente:

	2016	2018	2019
Valoración de la satisfacción global de clientes particulares NORBOLSA	4,08	4,13	4,25

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

En estas jornadas, gestores personales del propio Banco o especialistas fiscales y financieros acercan información sobre la evolución de los mercados financieros y las estrategias de inversión. A lo largo de este se han celebrado 8 jornadas en varias ciudades del Estado, a las que han sido invitadas más de 1.800 personas.

El Banco también ha realizado actos específicamente dirigidos a empresas clientes, y ha participado al más alto nivel en los encuentros convocados por las tres patronales vascas, con la asistencia de las principales compañías asociadas.

6.4 Innovación en productos y procesos

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

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

6.4.1. Kutxabank y Cajasur

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

A lo largo de 2019 se han promovido diferentes iniciativas digitales poniendo el foco en varios ejes:

- Iniciativas que avanza en la autogestión: agregador financiero en Banca móvil para consultar las cuentas y tarjetas de otros bancos, adaptación a la normativa PSD2 incluyendo la eliminación de la tarjeta de coordenadas, ampliación y mejora del proceso de transferencias o ampliando las notificaciones (tarjeta apagada, aviso a clientes interesados en préstamos, ...)
- Para acompañar al cliente en sus decisiones financieras más importantes: ahorro previsión, financiación consumo, inversiones...
- Información y ayuda continua: con nuevos canales de ayuda como la incorporación del chat en Banca online
- Con propuestas personalizadas que responden a las necesidades de sus clientes: cita personalizada online para solicitud de hipoteca.
- Asistiéndoles para que puedan realizarlo por sí mismos o guiados por su gestor: muro, firma digital, video-entrevista
- Recabando la valoración de la experiencia y opiniones de clientes mediante encuestas, conversaciones online

El número de usuarios que opera de forma prioritaria 'vía online' continúa experimentando un crecimiento continuo. El 42% de los clientes del Grupo Kutxabank son ya digitales, y el 85% de las visitas se realiza desde dispositivos móviles. Además, cada vez es mayor la aportación de los canales digitales a la consecución de tráfico y volumen de negocio.

En lo que se refiere al ámbito de empresas, incorpora importantes novedades como la firma múltiple de operaciones, las transferencias internacionales en Banca móvil o adecuación del generador online a los estándares de AEF en Banca online.

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

El Grupo Kutxabank ha continuado mejorando sus aplicaciones para móviles e integrado las aplicaciones para pagos Apple Pay, Google Pay y Samsung Pay. Las 'apps' permiten completar múltiples operaciones como acceder con huella digital o reconocimiento facial, formalizar préstamos personales, aplazar los pagos realizados con tarjetas, formalizar traspasos y transferencias, realizar pagos en comercios, pagar recibos mediante la cámara digital del propio móvil, firmar trámites a distancia, acceder a su correspondencia o realizar compraventa de valores.

Desde las aplicaciones móviles se pueden 'encender y apagar' las tarjetas con total autonomía, gestionar sus límites de seguridad, crear una tarjeta virtual para pagos seguros o ampliar el límite de crédito.

También es posible enviar dinero entre particulares y a ONGs, pagar en los TPVs de los comercios, sacar dinero en nuestros cajeros *Contactless* o hacer compras online más seguras a través de Bizum.

6.4.2. Grupo Fineco

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

A lo largo de 2019 se han promovido diferentes iniciativas con el fin de afrontar estos retos:

1.-Mejora de los sistemas internos para incrementar la transparencia de información para los clientes

2.-En Noviembre de 2019, el fondo de inversión de Fineco "Fon Fineco Inversión Responsable, FI" marca un hito en la incorporación progresiva de criterios sostenibles a todos los procedimientos de inversión de la Banca Privada de Kutxabank. El fondo ha recibido la calificación de producto financiero socialmente responsable, según el certificado de conformidad que le ha concedido la consultora Aenor. Este certificado supone el reconocimiento de su sistema de gestión según la norma UNE 165001:2012.

3.- A lo largo del ejercicio 2019 no se han lanzado nuevos productos, pero sí se ha producido un cambio significativo en la política de comisiones de algunos fondos de inversión, que alinea aún más los intereses de Fineco con los de los clientes al reducir las comisiones fijas introduciendo a

su vez comisiones variables. Como resultado, Fineco sigue gozando de una gran competitividad frente a otras entidades

4.-Reordenación de clientes dentro de las entidades del Grupo Kutxabank con el fin de especializarse en servicios donde Fineco puede dar gran valor añadido.

5.-Adaptación de los sistemas internos para una gestión más eficiente de requisitos normativos

6.-Mejoras realizadas en procedimientos internos para reducir la vulnerabilidad de Fineco ante ciberataques, con el consiguiente incremento de la ciberseguridad del grupo.

6.4.3. Kutxabank Gestión

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

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

Por otro lado, una importante innovación ha sido la adopción de una política de inversión socialmente responsable en todos los productos gestionado por esta gestora, adelantándonos así, a una tendencia global estructural, que ya es una realidad tangible en muchos mercados, pero solo incipiente en España.

6.4.4. Kutxabank Seguros

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

A lo largo de 2019 se han centrado en la adaptación de los seguros a las nuevas necesidades y expectativas de los clientes, incorporando mejoras en varios de los productos del catálogo, las cuales afectan en positivo tanto a las pólizas de cartera como a las de nueva producción. Dichas

mejoras han supuesto modificaciones tanto en capitales, como en normas de suscripción o nuevas modalidades de contratación.

Adicionalmente se continúa trabajando en la digitalización de los procesos de distribución y postventa, con el objetivo de que nuestros clientes puedan contratar nuestros productos a través de la Banca Móvil u On Line y simplificando los canales de comunicación con el cliente en caso de siniestro.

6.4.5. Norbolsa

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

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

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

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

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

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

Actualmente el 71% de las órdenes de mercado que se tramitan se reciben por internet.

Durante el ejercicio 2019, en la apuesta constante por la innovación, han estado inmersos en dos proyectos de vanguardia tecnológica: diseño de una plataforma multiactivos y un piloto en tecnología blockchain.

6.5 Prácticas de marketing y promoción / marketing responsable

Todos los productos y servicios comercializados por el Grupo Kutxabank han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros, Gobierno Vasco, etc.). Ocurre lo mismo con las campañas publicitarias de Kutxabank y Cajasur, que cumplen con las normas suscritas en Autocontrol. En ninguno de los dos casos han sido cuestionados por la opinión pública ni por ningún grupo de interés del Banco. El resto de empresas del grupo no llevan a cabo acciones publicitarias.

Por otro lado, Kutxabank está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial con el fin de actuar en sus políticas publicitarias y comerciales de acuerdo con la legalidad, los principios generales del sector y de la entidad en Particular.

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

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

RECLAMACIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPaña A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	0	12	6
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	0	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	5	6	5

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

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

Las solicitudes anteriores son atendidas convenientemente.

6.6 Privacidad de los clientes

Desde el Grupo Kutxabank se mantiene un compromiso firme en relación con la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información de los clientes, así como con ofrecer en todo momento una información actualizada y completa de los tratamientos de datos efectuados por la organización, de conformidad con la normativa vigente.

Kutxabank y Cajasur tienen incorporada su política de privacidad en sus respectivas páginas web corporativas. Asimismo, la da a conocer a todos sus clientes en el momento en que inician relaciones de negocio.

En la política se informa de:

- Identificación de la Entidad y datos de contacto de la misma y del Delegado de Protección de Datos
- Finalidades principales y bases de legitimación de los tratamientos.
- Destinatarios
- Derechos de los interesados y forma de ejercitarlos
- Procedencia de los datos
- Información adicional

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

RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	0	0	0
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	11	23	37

RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	7	10	8

SOLICITUDES DERECHOS ARCO* GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Nº solicitudes Acceso de datos personales	12	18	24
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	1	1	2
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	805	691	864
Nº solicitudes Oposición de datos personales	2163	1.163	809
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	227	81	158

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

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	0
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	0

7. Desempeño ambiental

El presente apartado recoge principalmente información del desempeño ambiental de **Kutxabank** y **Cajasur**, al ser consideradas las dos sociedades que tienen el mayor impacto ambiental de todo el grupo consolidado, ya que presentan aproximadamente el 98,6% del total de la superficie ocupada por las instalaciones y dependencias del grupo. A pesar de ello y dada la relevancia que están adquiriendo las cuestiones ambientales y en especial las relacionadas con el cambio climático hoy en día, se va a proceder a incorporar información de interés del resto de empresas del grupo que pudieran tener un mayor impacto, en especial su consumo energético y de agua. El alcance concreto de la información reportada se puede comprobar al pie de cada tabla.

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

En el Plan Estratégico aprobado en febrero 2019, dichos compromisos se materializan en algunos objetivos relacionados la gestión ambiental, destacando la reducción de la huella de carbono y consumo de energía sostenible, entre otros.

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

Por otro lado, cabe destacar el compromiso adquirido en la XXV Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25), mencionada anteriormente, para alinearse con el Objetivo de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, Acción por el clima. Este acuerdo supone un reto para Kutxabank y Cajasur, que afianzará sus compromisos en esta materia.

Todas las áreas de Kutxabank y Cajasur están implicadas en la gestión ambiental y por tanto en la consecución de dicho reto, pero en especial destacan el área técnica y el área de Servicios Generales, que analizan y valoran las medidas que se implementan, una vez considerado también su impacto en el entorno ambiental. Desde el departamento de Gestión de RSE se

mantiene, a estos efectos, un contacto fluido con las todas las áreas de la organización, cuyas funciones pudieran tener mayor incidencia en cuestiones ambientales, de forma directa o indirecta.

Así, en el Plan de RSE de la entidad se recogen las principales líneas estratégicas en materia de gestión ambiental, entre las que destacan las siguientes:

- Fomentar la implantación de medidas de eficiencia energética
- Fomentar la reducción de residuos generados
- Implantar variable ambiental en la compra de productos y subcontratación de servicios
- Oficina bancaria sostenible

Grupo Fineco, como parte de su plan estratégico, también se ha marcado una serie de iniciativas y compromisos para 2020 entre los que, por su impacto medioambiental, cabe destacar los siguientes:

• **Certificación de productos financieros socialmente responsables:**

Durante el 2020 se ha propuesto hacer progresivamente extensiva la certificación de Producto financiero Socialmente responsable (UNE 165001:2012) expedida por AENOR a más productos de inversión de la gama actual de la entidad.

• **Reducción del número de desplazamientos del personal:**

A lo largo de 2019 la entidad ha incorporado una serie de soluciones tecnológicas para facilitar la asistencia remota de la plantilla a determinadas reuniones tanto internas como externas. Se espera que, apoyándose en esta tecnología de videoconferencia, durante el 2020 se reduzcan considerablemente los desplazamientos prescindibles del personal y su consecuente impacto medioambiental en términos de consumos energéticos y emisión de gases contaminantes.

• **Reducción de impresiones en papel:**

En el transcurso del 2020 está previsto implementar una solución de firma digital que permitirá eliminar la mayoría de las impresiones realizadas durante los procesos de alta de clientes, actualización de información de clientes y operativa relacionada con la prestación de servicios de inversión. Asimismo, desde el área comercial se va a impulsar el uso de correspondencia electrónica entre los clientes con el objetivo de eliminar en la medida de lo posible las comunicaciones postales.

• Reducción de la utilización de plásticos:

En 2020 existe el compromiso de minimizar la utilización de plásticos limitando el consumo de agua embotellada a clientes y fomentando el uso de las fuentes de agua filtrada y botellas de cristal para uso interno. Adicionalmente, se está estudiando la posibilidad de sustituir el proveedor de botellines de agua actual por un nuevo proveedor que hace uso exclusivo de plásticos reciclados para el embotellado y que destina sus dividendos a desarrollar proyectos con impacto social.

En relación con lo anterior, por sus propias características como entidad y la naturaleza de su negocio, Fineco no considera que su impacto medioambiental sea significativo. Sin embargo, al igual que piensa que la implantación de criterios ESG es una parte vital para la mejora de los productos y servicios, muestra todo su compromiso a futuro para seguir dando pasos hacia la excelencia también en el ámbito medioambiental.

Por otro lado, la política de sostenibilidad marcada por **Kutxabank Gestión**, incorpora el compromiso de eliminar el consumo de materiales perjudiciales para el medio ambiente. En esta línea, en 2019, se han sustituido los vasos de plástico para el consumo de agua natural embotellada, por vasos reutilizables.

Tras conseguir este objetivo se pretende a lo largo de 2020 aumentar el número de productos sostenibles (ecodiseñados) utilizados, tales como el papel, tóner, mobiliario con certificación FSC u otros, fomentar la reducción del papel usado, así como la correcta segregación y reciclaje/valorización de residuos y tratando de reducir otro tipo de residuos significativos.

Se llevarán a cabo campañas de sensibilización interna para fomentar la correcta segregación de residuos mediante el uso de las papeleras disponibles, minimizando así el impacto ambiental derivado de los mismos.

7.1 Consumo de materiales

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

CONSUMO DE PAPEL KUTXABANK Y CAJASUR	2017	2018	2019
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	240.373	156.020	118.891
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	368.504	361.065	364.048
Consumo total de papel (kg)	608.877	517.085	482.939

CONSUMO DE PAPEL KUTXABANK Y CAJASUR	2017	2018	2019
Nº personas	5.653	5.516	5.522
% consumo papel FSC+PEFC / total	60,52	69,83	75,38%
Consumo papel total (kg) por persona	108	93,74	87,46

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

Cabe destacar que en 2019 se ha puesto en marcha un Plan a 3 años para la reducción de correspondencia en papel que permitirá la sustitución de forma voluntaria de la correspondencia ordinaria por correspondencia electrónica. De esta forma se pretende contribuir a la reducción de uno de nuestros principales consumos de materiales y con ello fomentar la economía circular. El impacto de esta medida será más visible a lo largo de 2020 y en años sucesivos. No obstante, en 2019 Kutxabank y Cajasur enviaron un total de 19.772.726 cartas al exterior, 70.152 menos que el ejercicio anterior.

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

CONSUMO DE TONER KUTXABANK Y CAJASUR	2017	2018	2019
Consumo de tóner (kg) *	7.241	6.187	6.470
Nº personas	5.653	5.516	5.522
Consumo tóner / persona	1,28	1,12	1,17

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

Actualmente, el tóner utilizado reciclado es el 50% del total en el caso de Kutxabank y el 12,67% en el caso de Cajasur. Este porcentaje irá aumentando en la medida que los equipos nos

permitan utilizarlos sin causar problemas técnicos. Mientras tanto en algunos casos seguirá siendo necesario utilizar las marcas originales de dichos equipos.

7.2 Consumos energéticos

Los principales consumos energéticos realizados son los siguientes:

CONSUMOS ELÉCTRICOS GRUPO KUTXABANK *	2017		2018		2019		
	KB + CS	KB + CS	Resto*	Total	KB + CS	Resto*	Total
Consumo energía eléctrica (GJ)	146.399	146.714	2.656,50	149.370,50	137.323	2.591,14	139.914,14

* La columna "Resto" incluye los consumos de las siguientes entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa. Los consumos de KB seguros se han obtenido en base al promedio anual de consumo de las facturas correspondientes. El consumo energético de KB Gestión corresponde con el oct 18 a sept 19. Asimismo, el dato reportado de KB y CS incluye una estimación del consumo de los meses oct, nov y diciembre en relación a lo consumido el ejercicio anterior.

CONSUMOS ENERGÉTICOS GRUPO KUTXABANK*	2017**	2018	2019
Consumo gas natural (GJ)	1.260	1.591	1.442
Consumo de gasóleo (GJ)	793,35	561,15	774
Consumo de electricidad (GJ)	146.399	149.370,5	139.914,14
Consumo de energía total (GJ)	148.452	151.523	142.130
Nº personas	5.653	5.776	5.787
Intensidad energética (GJ/persona)¹	26,26	26,23	24,56

¹ La intensidad energética se calcula a través del sumatorio de todos los consumos energéticos reportados frente a la totalidad de la plantilla de Kutxabank, Cajasur, Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa

** Se incluyen los datos de consumos y plantilla de Kutxabank, Cajasur, Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa. El dato de Gas natural incluye los consumos de los edificios de Kutxabank: Garibai-Donostia, Independencia-Vitoria y el local sito en Fueros 8-Vitoria. El dato de gasóleo incluye consumo exclusivamente del Edificio de Kuxabank de Ibaeta-Donosti para calefacción. No se incluye el edificio Miramón-Donostia, al estar actualmente subarrendado.*

Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh. Unidad conversión de m3 de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m³. Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasoleo: 43 GJ/t (España, Informe Inventarios GEI 1990-2014 (Edición 2016) Anexo 7) y Densidad del gasoleo C calderas: 0,9 kg/l

*** Solo recoge información de Kutxabank y Cajasur*

Durante el ejercicio 2019, el edificio central de Gran Vía 30 de Bilbao ha continuado reduciendo su consumo energético frente al consumo tipo de años anteriores, debido a la insistencia en aspectos tales como:

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

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

Cabe destacar el acuerdo firmado con Iberdrola para la compraventa de energía con base en activos renovables. De esta forma, Kutxabank ha sido el primer banco que se compromete a que el 100% de la electricidad que consuman en un futuro próximo todas sus instalaciones y sucursales, sea energía limpia. De esta forma, logrará evitar 15.480 ton/año de emisiones de CO₂, contribuyendo así a la estrategia de descarbonización de la economía.

Hasta que se complete dicha transición, la energía consumida en 2019 ha tenido varios orígenes, lo cual depende del balance eléctrico producido durante el periodo contemplado y que se refleja a continuación, siendo más del 61,73% de la misma procedente de fuentes no renovables:

ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD KUTXABANK Y CAJASUR	2017	2018	2019
Consumo indirecto energía nuclear en base al consumo electricidad (GJ) *	21.976,15	23.295,37	23.168,48
Consumo indirecto carbón en base al consumo electricidad (GJ) *	26.110,28	1.789,68	427,48

ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD KUTXABANK Y CAJASUR	2017	2018	2019
Consumo indirecto energía eólica en base al consumo electricidad (GJ) *	19.582,76	37.686,53	34.501,01
Consumo indirecto gas natural en base al consumo electricidad (GJ) *	11.423,31	58.837,24	61.176,3
Consumo indirecto energía hidráulica en base al consumo electricidad (GJ) *	9.465,01	24.652,38	16.979,19
Consumo indirecto otras fuentes energía en base al consumo electricidad (GJ) *	20.235,49	452,78	1.070,54

* Datos estimados a partir del consumo de electricidad según tabla de Consumos energéticos del presente documento y el % de producción neta por fuente de energía de según informes de resultados parciales de 2017, 2018 y 2019 de Iberdrola.

ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD RESTO GRUPO KUTXABANK**	2018	2019
Consumo indirecto energía nuclear en base al consumo electricidad (GJ) *	421,8	437,16
Consumo indirecto carbón en base al consumo electricidad (GJ) *	32,41	8,07
Consumo indirecto energía eólica en base al consumo electricidad (GJ) *	682,38	651
Consumo indirecto gas natural en base al consumo electricidad (GJ) *	1.065,35	1.154,33
Consumo indirecto energía hidráulica en base al consumo electricidad (GJ) *	446,37	320,38
Consumo indirecto otras fuentes energía en base al consumo electricidad (GJ) *	8,2	20,2

** La columna "Resto" incluye los consumos de las siguientes entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa.

Datos estimados a partir del consumo de electricidad según tabla de Consumos energéticos del presente documento y el % de producción neta por fuente de energía de según informes de resultados parciales de 2018 y 2019 de Iberdrola.

7.3 Consumos de agua

Los consumos de agua más relevantes del Grupo Kutxabank son los correspondientes a los edificios centrales de Kutxabank, Cajasur y las entidades que tienen mayor volumen de plantilla,

todos ellos procedentes de agua de red, por lo que se considera que no hay ninguna afección relevante a fuentes de agua.

No se reutiliza ni se recicla el agua consumida.

Se recoge a continuación los consumos de agua de los principales edificios centrales a excepción de Norbolsa y Kutxabank Gestión, cuyos consumos de agua se facturan junto al alquiler de las instalaciones, no disponiendo de dicha información.

CONSUMO DE AGUA (m ³)	2018	2019
Edificios centrales	10.809	9.540*
Oficinas de Kutxabank	20.264	22.800
Edificio central de Cajasur	2.075	2.329
Oficinas Cajasur	-	8.122
Kutxabank Seguros**	426	439
Grupo Fineco***	298	332
TOTAL	33.872	43.562

**Se reescribe la información correspondiente al ejercicio 2018 para corregir los datos de Edificios centrales y oficinas de Kutxabank.*

***Dato estimado en base a los consumos de agua realizados en las oficinas de Vitoria y Donostia.*

**** No incluye uso de botellas en reuniones En el caso de Vitoria y Pamplona, al no contar con información de consumos, se ha estimado en base al consumo medio del resto de oficinas*

Parte del aumento derivado del consumo de agua es debido a la incorporación en el 2019 del consumo de las oficinas de Cajasur.

7.4 Generación de residuos

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2017	2018	2019
Papel / cartón segregado	485.189	486.376*	508.369
Tóner y cartuchos de impresión	1.299	1.619	1.574
Madera	-	3.453	8.210
Mobiliario	10.461	24.342	23.805
Plásticos y Envases de plástico	3.652	10.712	7.671
Chatarra y otros metales (Incluye dispensadoras y cajeros)	141.914	74.494	374.894
Equipos informáticos	32.114	84.650	95.826

**El dato 2018 aportado el año pasado no era completo, ya que faltaba de recopilar algunos certificados pendientes de destrucción para expurgo.*

En general todos los proveedores Kutxabank y Cajasur han aumentado las cantidades de residuos recogidos respecto al año anterior 2018, principalmente debido a:

- Destrucción de calendarios 2018 de Kutxabank.
- Expurgo con origen de Kutxa y Vital, por incremento por expedientes antiguos.

El residuo de chatarra se ha incrementado respecto a 2018 debido principalmente al Plan renove 2019 para cajeros de Kutxabank y Cajasur ya que durante 2019 se han instalado nuevos cajeros sustituyéndose los antiguos para su reciclaje.

Aun así, cabe destacar que el 100% de los residuos no peligrosos reciclables generados son retirados por gestores autorizados para su aprovechamiento y reciclado.

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2017	2018	2019
Filtros de aire y fibra de vidrio	743	1.442	957
Residuos de construcción y demolición	132.230	18.981	68.643

La generación de residuos de construcción y demolición se ha incrementado respecto a 2018 debido principalmente al Plan de reformas 2019 para oficinas de Cajasur.

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2017	2018	2019
Fluorescentes	764	1.617	1.276
Aceites usados (Hidrocarburos)	-	9	5
Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd)	1.596	284	18
Envases contaminados	2	631	0
Aceite con agua y disolvente	486	60	0
Equipos eléctricos y electrónicos	552	1.660	101
Aerosoles	-	2	2

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2017	2018	2019
Barnices y pinturas obsoletos	-	6	2

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A INCINERACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2017	2018	2019
Absorbentes contaminados	-	2	0
Compuestos organohalogenados / gases refrigerantes	327	36	498

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

El ejercicio 2019 destaca la eliminación de la última torre de refrigeración (de ciclo abierto) del edificio Ibaeta, lo que ha contribuido notablemente en la mejora de la seguridad medioambiental del entorno.

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

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

7.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático

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

Las emisiones más representativas son las originadas de forma indirecta por el consumo de electricidad, así como por el consumo de combustibles fósiles para calefacción, y aquellas derivadas del transporte de personal. Para minimizar su impacto, Kutxabank continúa con la mejora del rendimiento de las calderas de producción de agua caliente, así como la gestión de instalaciones de iluminación y climatización, en especial en la sede que acoge sus servicios

centrales. Todos estos impactos se expresan de forma detallada en el apartado “Emisiones atmosféricas”.

Los cálculos de emisiones de gases de efecto invernadero se dan en toneladas de CO₂ equivalente, los cuales ya incluyen el resto de gases de efecto invernadero procedentes de la combustión de las distintas fuentes de energía utilizadas en Kutxabank. Dichos gases de efecto invernadero son fundamentalmente CO₂, N₂O y CH₄.

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

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

ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO KUTXABANK Y CAJASUR		2017		2018		2019	
		Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	1.260	70,69	1.591	89,35	1.442	80,98
	Gasóleo	793,35	58,79	561,15	42,29	774	58,33
TOTAL		2.053,35	129,48	2.152,15	131,64	2.216,00	139,31

**Factores de emisión según: Media mix eléctrico España Peninsular- Observatorio de la electricidad WWF media WWF 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2019 de Iberdrola*

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO RESTO GRUPO KUTXABANK**		2017		2018		2019	
		Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	0	0	0	0	0	0
	Gasóleo	0	0	0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	0	0	0

**Factores de emisión según: Media mix eléctrico España Peninsular- Observatorio de la electricidad WWF media WWF 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2019 de Iberdrola*

*** Se incluyen los consumos de Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa.*

Por otra parte, también hay que tener en cuenta las emisiones fugitivas de gases refrigerantes para las instalaciones de climatización como los CFC (clorofluorocarburos, como el R22) y los HCFC (hidroclorofluorocarburos como R407, R410, R134), que, si bien no dañan la capa de ozono

como los anteriores, inciden directamente en el efecto invernadero, ya que tienen un potencial de calentamiento global elevado.

EMISIONES DERIVADAS DE GASES REFRIGERANTES KUTXABANK Y CAJASUR	2017		2018		2019	
	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*
R22	327	591,87	328	593,68	344	622,64
R410A	0	0	0	0	0	0
R407C	0	0	0	0	0	0
R404A	0	0	0	0	0	0
TOTAL	327	591,87	328	593,68	344	622,64

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

No obstante, ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank, compran, producen, importan o exportan ningún tipo de refrigerante.

TOTAL ALCANCE 1	2017	2018	2019
	tn CO2e*	tn CO2e*	tn CO2e*
GAS	70,69	89,35	80,98
GASOIL	58,79	42,29	58,33
GASES REFRIGERANTES	591,87	593,68	622,64
TOTAL	721,35	725,32	761,95

**Factores de emisión según: Media mix eléctrico España Peninsular- Observatorio de la electricidad WWF media WWF 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2019 de Iberdrola*

ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ELECTRICIDAD.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO	2017		2018		2019	
	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*
KUTXABANK Y CAJASUR	146.399	9.221,85	146.714	6.724,93	137.323	6.294,47
Resto de empresas	-	-	2.656,50	121,77	2.591,14	118,77
TOTAL			149.370,50	6.846,70	139.914,14	6.413,24

**Factores de emisión según: Media mix eléctrico España Peninsular- Observatorio de la electricidad WWF media WWF 2015 e informe de resultados parcial 9M de 2019 de Iberdrola*

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

ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS.

El cálculo de las toneladas de CO₂ equivalente derivadas del transporte de personas entre los diferentes centros de trabajo de Kutxabank, así como otros viajes realizados por la actividad de la Entidad es el siguiente:

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2017		2018		2019	
	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*
Coche	2.150.900	393,77	2.281.855	417,74	3.234.982	592,23
Autobús***	218.073	6,26	199.003	5,71	171.834	4,93
Avión****	530.201	87,53	639.321	105,54	622.887	102,83
Ferrocarril	242.199	7,90	407.169	13,28	443.919	14,48

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2017		2018		2019	
	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*
TOTAL	3.141.373	495	3.527.348	542	4.473.622	714

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

***Autobús y lanzaderas para el transporte interno de la plantilla.

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

El aumento en el kilometraje reportado en 2019 corresponde con la incorporación de dicha información por parte de Cajasur, que hasta la fecha no era posible disponer.

El cálculo realizado del kilometraje se lleva a cabo a partir de las liquidaciones de gastos incurridos por los desplazamientos, tanto por los vehículos propios de Kutxabank y Cajasur como los propios del personal de la plantilla para los viajes de trabajo, así como los desplazamientos en tren o avión.

El resultado de la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero de Kutxabank y Cajasur, calculada en base a los 3 alcances anteriores es la siguiente:

INTENSIDAD DE EMISIONES KUTXABANK Y CAJASUR	2017	2018	2019
Alcance 1	721,35	725,32	761,95
Alcance 2	9.221,85	6.846,70	6.413,24
Alcance 3	495	542	714
Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3) tnCO₂e	10.439	8.114,29	7.889,66
Nº Personas	5.653	5.516	5.522
Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO₂e/personas)	1,85	1,47	1,43

Por tanto, la reducción total en la generación de gases de efecto invernadero, tomando como línea base el ejercicio 2017, se cifra en 2.550 toneladas de CO₂e, siendo la intensidad energética un 22% inferior a la de dicho ejercicio.

Desde un punto de vista corporativo la actividad bancaria y parabancaria que realiza el Grupo Kutxabank no tiene una incidencia relevante en el cambio climático, y el Grupo realiza actividades tendentes a neutralizar su huella de carbono, tal y como se explica en diferentes partes de este informe.

Desde un punto de vista de gestión de riesgos, el cambio climático implica la existencia de riesgos físicos (ligados a eventos naturales que pueden afectar a los acreditados o las garantías prestadas) y riesgos de transición (ligados a la capacidad de los acreditados a adaptarse a cambios legales, tecnológicos, o de preferencias de los consumidores). Estos riesgos se pueden manifestar en forma de riesgo de crédito, de mercado u operacional principalmente, teniendo cada uno de estos riesgos sus propios ámbitos de gestión, políticas y procedimientos.

Desde el punto de vista de negocio, la entidad ofrece diferentes productos que se pueden categorizar como sostenibles (según criterios ESG: Environmental, social and governance²) desde hace más de 10 años, tanto en la parte de gestión de inversiones de clientes (fondos solidarios), como en la parte de emisiones mayoristas (Kutxabank lanzó el primer bono social de una entidad española ligado a la financiación de VPO en el año 2015), como en la financiación a clientes (por ejemplo, préstamos para la adquisición de vehículos eléctricos o financiación a clientes con ventajas en el caso en que mejoren su eficiencia energética o la reducción de su huella de carbono).

El Grupo Kutxabank cuenta con una misión, visión y valores altamente comprometida con la sostenibilidad y los factores ESG, así como con políticas específicas, siendo la principal la Política de Responsabilidad Social Empresarial, y difusión de su labor en la aplicación de este tipo de factores a través de esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial.

7.6 Biodiversidad

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

Debe mencionarse, no obstante, que Kutxabank dispone de un edificio administrativo de 16.578,83 m², de actividad decreciente, ubicado en el Vitoria-Gasteiz (en el Paseo de la Biosfera), en un área de humedales denominado Salburua en la que existen algunas especies protegidas. En cualquier caso, la actividad que el banco desarrolla en dicho edificio no pone en riesgo ni la naturaleza de los humedales ni las especies que habitan en ella. Estas especies, que están incluidas en la Lista Roja de la IUCN⁴³ (2003) como vulnerables, son las siguientes:

² Criterios ambientales, sociales y de gobernanza

odonatos, orugas, mariposas, anfibios (rana ágil), reptiles (galápago europeo), aves (cigüeña negra, aguilucho cenizo, tortola europea, colirrojo real), mamíferos (murciélago ratonero mediano), etc.

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

Las enfermedades que afectan principalmente al Pino insignis tuvieron en 2018 una virulencia espectacular. Los montes Markes Baso (Azpeitia-Zestoa) y Ardume Amestigorrieta y Aiatxartea (AIA) son los más afectados hasta el punto de que en 2019 se ha procedido a la tala de una importante superficie. En concreto, en el monte Markes Baso se han talado las Unidades de Actuación (UDA) 7, 9 y 15. Las UDAs 7 y 9 son jóvenes, con 20 y 18 años respectivamente y suman 40,5 Has. Todas estas Unidades de Actuación se repoblarán en la campaña 2019-2020 para lo que se ha procedido a la limpieza del terreno previa a la repoblación. En la actualidad, se está talando las Unidades de Actuación 6, 8 y 10 con edades de 21, 19 y 17 años respectivamente y una superficie de 53 Has.

En el monte Aldaba (Tolosa Albiztur) se arrancó el Pino insignis plantado en 2015 en 9,67 Has y que prácticamente se secó tras el ataque de la enfermedad en 2018 y se ha procedido a repoblar con *Cryptomeris japónica* en el ejercicio 2019.

Por otro lado, en 2019 se han realizado limpiezas de verano en 21,81 Has de plantaciones de Robles del País, 8,31 de hayas y 9,67 Has de *Cryptomeria japónica*, en los Términos Municipales de Azpeitia, Albiztur y Tolosa. También se ha realizado la poda de formación al Roble del País en 15,56 Has y al desbroce clareo y poda baja en 21,43 Has de una plantación de Abeto Douglas en el Término Municipal de Errezil.

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

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

7.7 Productos con impacto ambiental

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

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

Además, Kutxabank dispone de una gama de productos específica para la financiación de vehículos y electrodomésticos eco-eficientes. En 2019 ha lanzado una campaña dirigida a la financiación del coche ecológico, acompañada de una oferta competitiva e información útil a través de su web, que facilita al cliente la comprensión de las características y ventajas de este tipo de productos.

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

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

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

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

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

- Reforma en el hogar: Se concede financiación en condiciones ventajosas para cambiar ventanas, calderas o instalar sistemas de energía solar.

Durante el ejercicio 2019 se han formalizado 90 préstamos de esta categoría por importe de 1,4 millones de euros entre Kutxabank y Cajasur.

Por otro lado, cabe destacar algunas de las financiaciones más relevantes realizadas durante el ejercicio 2019, que se han autorizado por nuestros Órganos de Gobierno siendo bilaterales, sindicadas y calificadas como sostenibles o cuyos márgenes se ajustan en función de criterios ESG certificados por agencias externas, por un importe global de 562 millones de Euros, varias operaciones de préstamo, circulante y avales por un importe total de 432 millones de Euros cuya finalidad es el desarrollo de proyectos de energía renovable o relacionadas con la transición ecológica, así como diversas operaciones cuya finalidad es la prestación de servicios a personas (singularmente a colectivos vulnerables) por 81 millones de Euros.

7.8 Evaluación ambiental de proveedores

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

7.9 Cumplimiento normativo ambiental

Durante los últimos 4 años no se han producido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental, y en concreto con aquella relacionada con la generación de contaminación lumínica o ruido ambiental. Tampoco se han recibido reclamaciones relacionadas con la gestión ambiental de ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

8. Desempeño social

El Grupo Kutxabank ejerce en sus entornos más próximos un impacto económico y social relevante y positivo. En esta línea, se prevé continuar mejorando los mecanismos de comunicación de dichos impactos sociales, especialmente aquellos relacionados con la inclusión y la accesibilidad financiera a sectores con dificultades especiales, aumentando el número de oficinas y cajeros accesibles. En cuanto a los productos financieros que se comercializan fundamentalmente a través de las gestoras, Kutxabank aspira a continuar incorporando criterios de inversión ambientales y sociales.

En materia educativa y de voluntariado social, Kutxabank promociona las actividades en las que participan su personal de forma completamente desinteresada, incrementando las actividades de educación financiera ofrecidas, principalmente a través del programa 'Finanzas para la Vida'.

Por último, y por el indudable impacto social positivo que ejercen las Fundaciones Bancarias accionistas, el Grupo Kutxabank continuará creando valor para sus accionistas únicos, a quienes continuará destinando un elevado dividendo con cargo a los beneficios anuales.

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

8.1. Prácticas laborales

El equipo humano es la piedra angular sobre la que se asienta el Grupo Kutxabank. Los modelos de gestión de personas están enfocados a atender las necesidades de los clientes y de la actividad desempeñada con el objetivo de disponer de una plantilla ajustada, en términos cualitativos y cuantitativos, a la realidad actual, así como a la evolución previsible del futuro de la Organización, con un elevado grado de motivación y compromiso.

En su modelo de gestión de personas apuesta decididamente por el talento interno apoyando su modelo sobre cuatro pilares fundamentales:

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

2.- La inversión en planes de formación como palancas de cualificación profesional y enriquecimiento personal, ajustados al cumplimiento de los requerimientos regulatorios y normativos, y en planes de seguimiento del talento.

3.- La detección de necesidades e identificación del progreso profesional a través de un consistente procedimiento universal de evaluación del desempeño que permite, a través de la conversación de desarrollo, compartir con el personal el progreso competencial, el reconocimiento del logro, la definición de necesidades formativas y la revisión de planes de trabajo.

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

El enfoque en el desarrollo humano exige por tanto ofrecer un marco de desarrollo competencial y profesional que permita satisfacer los objetivos personales y la generación de oportunidades para su desarrollo profesional. Además, debe instrumentar, por el cauce de la formación, la adaptación de las personas a los cambios funcionales que demanda la Entidad, el enriquecimiento de las y los profesionales con iniciativas formativas y de desarrollo que satisfagan las necesidades de nuestras y nuestros clientes y la necesaria adaptación de la plantilla y los procesos de negocio a las oportunidades que la transformación digital ofrece.

El enfoque de gestión exige, asimismo, contar con la participación de la plantilla para desarrollar una política avanzada de Relaciones Laborales.

Las relaciones laborales de Kutxabank se basan en un modelo que promueve la igualdad de oportunidades, el respeto por las personas, su dignidad, su integridad y la conciliación de la vida profesional y la vida personal dentro de un marco de relaciones basado en dichos principios.

La Entidad se ha dotado de las oportunas comisiones de seguimiento de cobertura de puestos de trabajo, formación, salud laboral, e igualdad que reciben puntual información sobre diferentes aspectos como la previsión de contratación y cobertura de puestos, la evolución de la promoción profesional, el seguimiento de las medidas relativas al desarrollo de la igualdad de oportunidades con información sobre retribución salarial desagregada por género, así como la valoración y debate sobre propuestas organizativas orientadas a la mejora de los entornos de trabajo.

Por último, señalar que el seguimiento de la eficacia y eficiencia de las políticas de gestión de personas se instrumenta a través de tres herramientas fundamentales, el informe estadístico mensual de indicadores de plantilla, el cuadro de mando trimestral de Recursos Humanos y el seguimiento mensual del ejercicio presupuestario.

Toda la información cuantitativa facilitada en los siguientes apartados se corresponde con datos de plantilla a 31 de diciembre de 2019:

8.1.1. Kutxabank y Cajasur

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de Kutxabank y Cajasur durante el ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad.

DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL KUTXABANK 2019	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	17	5	22	17	5	22
Mayor de 50	10	1	11	16	3	19
Entre 30 y 50	7	4	11	1	2	3
JEFATURAS Y TÉCNICOS	739	919	1.658	706	896	1602
Mayor de 50	158	122	280	166	151	317
Entre 30 y 50	581	792	1.373	538	740	1278
Menor de 30		5	5	2	5	7
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	712	1.349	2.061	738	1402	2140
Mayor de 50	198	199	397	224	234	458
Entre 30 y 50	375	819	1.194	358	804	1162
Menor de 30	139	331	470	156	364	520
OFICIOS VARIOS	1	0	1	1	0	1
Mayor de 50	1		1	1		1
Total	1.469	2.273	3.742	1.462	2.303	3.765

DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL CAJASUR 2019	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	12	2	14	8	3	11
Mayor de 50	7	1	8	4	--	4
Entre 30 y 50	5	1	6	4	3	7
Menor de 30	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS	56	35	91	309	206	515
Mayor de 50	24	6	30	89	30	119
Entre 30 y 50	32	29	61	220	176	396
Menor de 30	--	--	--	--	--	--
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	775	892	1.667	510	715	1.225
Mayor de 50	210	120	330	164	114	278

DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL CAJASUR 2019	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
Entre 30 y 50	561	769	1.330	335	589	924
Menor de 30	4	3	7	11	12	23
OFICIOS VARIOS	2	--	2	6	--	6
Mayor de 50	2	--	2	3	--	3
Entre 30 y 50	--	--	--	3	--	3
Total	845	929	1.774	833	924	1.757

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN KUTXABANK 2019	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	981	1750	2731
NO CAPV	481	553	1034
Total	1.462	2.303	3.765

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN CAJASUR 2019	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	-	-	-
NO CAPV	833	924	1.757
Total	833	924	1.757

El 87,50% de los directivos del Comité de Dirección de Kutxabank proceden³ de la comunidad local (CAPV) y el 76,92% para Cajasur.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK*	2018	2019
Total	24	25
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

PERSONAL CON DISCAPACIDAD CAJASUR*	2018	2019
Total	-	13
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

³ Procedencia entendida desde el sentido de origen (nacimiento)

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

TIPOS DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL KUTXABANK 2019	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL
DIRECCIÓN	22	0	0	0	0	0	22
Mayor de 50	19						19
Entre 30 y 50	3						3
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1602	0	0	0	0	0	1602
Mayor de 50	317						317
Entre 30 y 50	1278						1278
Menor de 30	7						7
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1753	35	295	55	2	0	2140
Mayor de 50	458						458
Entre 30 y 50	1157	3			2		1162
Menor de 30	138	32	295	55			520
OFICIOS VARIOS	1						1
Mayor de 50	1						1
Total	3.378	35	295	55	2	0	3.765

TIPOS DE CONTRATOS POR SEXO KUTXABANK 2019	Hombres	Mujeres	TOTAL
Indefinido	1345	2033	3378
Interinidad	11	24	35
Prácticas	91	204	295
Prácticas (Cond. Esp)	15	40	55
Obra o Servicio		2	2
A tiempo parcial			0
Total	1.462	2303	3.765

TIPOS DE CONTRATOS POR SEXO KUTXABANK 2018	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.354	2.013	3.367
Temporal	95	207	302
Temporal con vocación de indefinido	20	53	73
Total	1.469	2.273	3.742

NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO KUTXABANK 2019	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	25	42	67
Temporal	98	256	354
Total	123	298	421

NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN KUTXABANK 2019	CAPV	NO CAPV	Total
Indefinido	64	3	67
Temporal	298	56	354
Total	362	59	421

NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD KUTXABANK 2019	<30	30-50	>50	TOTAL
Indefinido	59	7	1	67
Temporal	321	31	2	354
Total	380	38	3	421

PROMEDIO ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL CAJASUR 2019	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL
DIRECCIÓN	11	0	0	0	0	0	11
Mayor de 50	4						4
Entre 30 y 50	7						7
JEFATURAS Y TÉCNICOS	515	0	0	0	0	0	515
Mayor de 50	119						119
Entre 30 y 50	396						396
Menor de 30							0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1205	0	20	0	0	0	1225
Mayor de 50	278						278
Entre 30 y 50	923		1				924
Menor de 30	4		19				23
OFICIOS VARIOS	6	0	0	0	0	0	6
Mayor de 50	3						3
Entre 30 y 50	3						3
Total	1.737	0	20	0	0	0	1.757

TIPO DE CONTRATOS POR SEXO CAJASUR 2019	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	824	913	1.737
Interinidad			
Prácticas	9	11	20
Prácticas (Cond. Esp)			
Obra o Servicio			
A tiempo parcial			
Total	833	924	1.757

TIPO CONTRATO POR SEXO CAJASUR 2018	Hombres	Mujeres
Indefinido	841	926
Temporal	4	3
Total	845	929

NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO CAJASUR 2019	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	7	7	14
Temporal	6	8	14
Total	13	15	28

NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN CAJASUR 2019	CAPV	NO CAPV	Total
Indefinido		14	14
Temporal		14	14
Total		28	28

NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD CAJASUR 2019	<30	30-50	>50	TOTAL
Indefinido	5	9	0	14
Temporal	13	1	0	14
Total	18	10	0	28

El trabajo sustancial propio de la actividad financiera a través de sus oficinas de las diferentes redes comerciales, es prestado por el personal de la entidad, con contratos laborales, bien indefinidos, bien de duración determinada.

La entidad ha procedido en 2018 y 2019 a la realización de contratos indefinidos, de contratos formativos en prácticas y de contratos de duración determinada vía contratos de interinidad que responden a las necesidades de cobertura por determinadas circunstancias como ausencias por IT, permisos de maternidad y en general por situaciones que permiten la sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto de trabajo.

Además, dentro de los contratos de duración determinada Kutxabank ha iniciado la contratación de personal titulado de sus territorios de origen para, mediante la realización de contratos formativos en prácticas, facilitar la posibilidad de obtener la práctica profesional adecuada al nivel de estudios o formación cursado.

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

TASA ROTACIÓN KUTXABANK POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total
	12	12	24
Total	0,89%	0,59%	0,71%

TASA ROTACIÓN KUTXABANK POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total
	20	4	24
Total	0,84%	0,40%	0,71%

TASA ROTACIÓN KUTXABANK POR EDAD	<30	30-50	>50
	4	20	0
Total	2,76%	0,82%	0,00%

	REGIÓN	2018			2019		
		Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Rotación media de personal	C.A.V.	0,09%	0,12%	0,11%	0,2%	0,23%	0,22%
	EXPANSIÓN	0,41%	0,19%	0,29%	0,62%	0,19%	0,40%

KUTXABANK	ANDALUCIA	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,3%	0,3%
------------------	------------------	------	------	------	------	------	------

Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL KUTXABANK 2019	H	M	Total
DIRECCIÓN	0	0	0
Mayor de 50			
Entre 30 y 50			
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1	0	1
Mayor de 50			
Entre 30 y 50	1		1
Menor de 30			
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	0	0
Mayor de 50			
Entre 30 y 50			
Menor de 30			
OFICIOS VARIOS	0	0	0
Mayor de 50			
Total	1	0	1

Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL CAJASUR 2019	H	M	Total
DIRECCIÓN			
Mayor de 50			
Entre 30 y 50			
JEFATURAS Y TÉCNICOS			
Mayor de 50			
Entre 30 y 50			
Menor de 30			
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	2	1	3
Mayor de 50			
Entre 30 y 50	2	1	3
Menor de 30			
OFICIOS VARIOS			
Mayor de 50			
Total	2	1	3

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2019 y 2018 tuvieron derecho a un permiso de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad KUTXABANK	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018	Derechos generados durante 2019	Derechos disfrutados durante 2019
Hombres	63	67	65	69
Mujeres	131	134	97	139
Total	194	201	162	208

Maternidad / paternidad CAJASUR	Derechos generados durante 2018	Derechos disfrutados durante 2018	Derechos generados durante 2019	Derechos disfrutados durante 2019
Hombres	19	22	25	28
Mujeres	25	37	19	25
Total	44	59	44	53

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, un total de 208 personas de Kutxabank y 53 de Cajasur han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

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

El valor del absentismo para la plantilla es el siguiente:

Absentismo KUTXABANK	2017	2018	2019
	5,29%	5,20%	4,95%

Absentismo CAJASUR	2017	2018	2019
	2,46%	2,71%	2,76%

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

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

Comparativa salarial KUTXABANK	2017	2018	2019
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	2,22	2,16	1,78

**Salario mínimo interprofesional 2017: 9.907,80*

**Salario mínimo interprofesional 2018: 10.302,60*

**Salario mínimo interprofesional 2019: 12.600 euros*

Comparativa salarial CAJASUR	2017	2018	2019
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	1,64	1,53	2,85

**Salario mínimo interprofesional 2017: 9.907,80*

**Salario mínimo interprofesional 2018: 10.302,60*

**Salario mínimo interprofesional 2019: 12.600 euros*

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

Ninguna de las Comisiones de Igualdad, han recibido en 2019 denuncias o quejas relacionadas con la discriminación por género.

Kutxabank y Cajasur cuentan con un Plan de Igualdad desde donde se reflejan las principales líneas estratégicas y de actuación para continuar garantizando la promoción de los principios de igualdad de género en todas las actividades de la Entidad, y ha establecido nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

Además, ambas entidades incluyen en sus políticas de selección, promoción y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, raza, edad, u otras circunstancias.

Se reporta a continuación la información correspondiente a las remuneraciones medias desglosadas por género para Kutxabank y Cajasur así como los indicadores de brecha salarial.

Entidad	Brecha salarial 2018	Brecha salarial 2019
Kutxabank	16,54%	15,96%
Cajasur	16,64%	16,13%

2018									
REMUNERACIONES MEDIAS KUTXABANK	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	84%	82%	84%	16%	18%	16%	194.679	181.410	191.520
Mayor de 50	83%	78%	82%	17%	22%	18%	222.946	260.104	226.662
Entre 30 y 50	87%	84%	86%	13%	16%	14%	158.335	161.737	159.572
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS	94%	95%	94%	6%	5%	6%	79.888	71.420	75.200
Mayor de 50	95%	96%	95%	5%	4%	5%	100.252	89.924	95.752
Entre 30 y 50	94%	94%	94%	6%	6%	6%	74.369	68.750	71.132
Menor de 30	--	96%	96%	--	4%	4%	--	42.738	42.738
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	99%	98%	99%	1%	2%	1%	56.060	48.550	51.140
Mayor de 50	99%	99%	99%	1%	1%	1%	83.366	79.119	81.237
Entre 30 y 50	98%	98%	98%	2%	2%	2%	54.300	51.800	52.583
Menor de 30	100%	100%	100%	0%	0%	0%	21.886	22.130	22.058
OFICIOS VARIOS	100%	--	100%	0%	--	0%	64.675	--	64.675
Mayor de 50	100%	--	100%	0%	--	0%	64.675	--	64.675
Entre 30 y 50	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	96%	96%	96%	4%	4%	4%	69.604	58.089	62.607

REMUNERACIONES MEDIAS KUTXABANK	2019								
	(%) Remuneración fija			(%) Remuneración variable			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	81%	82%	81%	19%	18%	19%	208.861	185.385	203.272
Mayor de 50	81%	76%	80%	19%	24%	20%	211.253	196.065	208.721
Entre 30 y 50	80%	93%	88%	20%	7%	12%	172.994	169.366	170.575
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS	94%	95%	95%	6%	5%	5%	79.542	71.681	75.161
Mayor de 50	95%	95%	95%	5%	5%	5%	98.849	90.900	95.063
Entre 30 y 50	94%	95%	95%	6%	5%	5%	73.712	67.907	70.364
Menor de 30	96%	97%	97%	4%	3%	3%	45.394	44.515	44.766
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	99%	98%	99%	1%	2%	1%	59.694	51.363	54.260
Mayor de 50	99%	99%	99%	1%	1%	1%	83.392	78.369	80.830
Entre 30 y 50	98%	98%	98%	2%	2%	2%	55.222	52.459	53.323
Menor de 30	99%	99%	99%	1%	1%	1%	24.458	24.573	24.541
OFICIOS VARIOS	100%	--	100%	0%	--	0%	65.352	--	65.352
Mayor de 50	100%	--	100%	0%	--	0%	65.352	--	65.352
Entre 30 y 50	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	96%	97%	96%	4%	3%	4%	71.362	59.976	64.446

2018									
REMUNERACIONES MEDIAS CAJASUR	(%) Remuneración fija			(%) Remuneración variable			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	85%	89%	86%	12%	9%	11%	144.430	104.112	134.350
Mayor de 50	86%	--	86%	10%	--	10%	126.657	--	126.657
Entre 30 y 50	83%	89%	85%	14%	9%	12%	166.645	104.112	139.845
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS	96%	97%	96%	4%	3%	3%	56.950	49.737	54.117
Mayor de 50	96%	96%	96%	3%	3%	3%	64.993	57.731	63.273
Entre 30 y 50	96%	97%	96%	4%	3%	4%	53.985	48.552	51.619
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	99%	99%	99%	1%	1%	1%	43.737	38.907	40.906
Mayor de 50	99%	99%	99%	1%	1%	1%	50.562	43.872	47.869
Entre 30 y 50	98%	99%	98%	2%	1%	2%	41.225	38.221	39.320
Menor de 30	100%	100%	100%	0%	0%	0%	15.871	15.871	15.871
OFICIOS VARIOS	100%	--	100%	0%	--	0%	41.276	--	41.276
Mayor de 50	100%	--	100%	0%	--	0%	44.461	--	44.461
Entre 30 y 50	100%	--	100%	0%	--	0%	39.683	--	39.683
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	97%	98%	98%	3%	2%	2%	49.850	41.554	45.503

REMUNERACIONES MEDIAS CAJASUR		2019								
		(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración total		
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN		87%	91%	88%	13%	10%	13%	144.668	90.308	129.842
Mayor de 50		88%	--	88%	12%	--	12%	126.243	--	126.243
Entre 30 y 50		86%	91%	87%	14%	10%	13%	163.093	90.308	131.899
Menor de 30		--	--	--	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS		97%	97%	97%	3%	3%	3%	57.178	50.585	54.541
Mayor de 50		97%	97%	97%	3%	3%	3%	65.912	58.856	64.133
Entre 30 y 50		96%	97%	97%	4%	3%	3%	53.645	49.176	51.658
Menor de 30		--	--	--	--	--	--	--	--	--
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES		99%	99%	99%	1%	1%	1%	43.960	39.035	41.085
Mayor de 50		99%	99%	99%	1%	1%	1%	50.791	43.157	47.661
Entre 30 y 50		99%	99%	99%	1%	1%	1%	41.434	38.688	39.684
Menor de 30		100%	100%	100%	0%	0%	0%	19.011	17.845	18.403
OFICIOS VARIOS		100%	--	100%	0%	--	0%	41.598	--	41.598
Mayor de 50		100%	--	100%	0%	--	0%	41.015	--	41.015
Entre 30 y 50		100%	--	100%	0%	--	0%	42.181	--	42.181
Menor de 30		--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total		97%	98%	98%	3%	2%	2%	49.813	41.777	45.587

8.1.2. Grupo Fineco

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de **Fineco** durante el ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	2	1	3	5	3	8
Mayor de 50	1	0	1	2	0	2
Entre 30 y 50	1	1	2	3	3	6
JEFATURAS Y TÉCNICOS	12	4	16	11	5	16
Mayor de 50	2	0	2	3	1	4
Entre 30 y 50	9	3	12	6	2	8
Menor de 30	1	1	2	2	2	4
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	23	22	45	20	22	42
Mayor de 50	13	4	17	11	3	14
Entre 30 y 50	10	15	25	9	17	26
Menor de 30	0	3	3	0	2	2
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
Total	37	27	64	36	30	66

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

Región	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	28	22	50	28	24	52
NO CAPV	9	5	14	8	6	14
Total	37	27	64	36	30	66

En este caso, el 87,5% del personal del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD FINECO	2018	2019
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

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

Tipo contrato	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	37	27	64	36	30	66
Temporal	0	0	0	0	0	0
Total	37	27	64	36	30	66

Durante el ejercicio 2019, Grupo Fineco ha realizado 11 contrataciones, todas de carácter indefinido (tres hombres y ocho mujeres).

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

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

Rotación media de personal	REGIÓN	2017			2018			2019		
		H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
	C.A.P.V.	1,5%	0%	1,5%	14,3%	11,4%	12,5%	10,71%	18,06%	13,96%
	NO C.A.P.V.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	12,50%	16,67%	14,29%
	TOTAL	1,5%	0%	1,5%	14,3%	11,4%	12,5%	11,11%	17,76%	14,03%

	2018	2019
Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional	0	2 (Ambas Mujeres, Administrativas/Comerciales, entre 30 y 50 años)

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2019 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2018		2019	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	1	1	3	1,625
Mujeres	1	1	5	3,902
Total	2	2	8	5,527

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, un total de 8 personas de Grupo Fineco han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

De todos los derechos por permiso de maternidad o paternidad generados en el ejercicio 2019, se han podido disfrutar en un 69%. El resto se disfrutarán en el ejercicio 2020.

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

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

2018	2019
0,58%	2,25%

La política retributiva de Fineco se basa en los siguientes principios:

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

6. Evitar eventuales conflictos de interés en perjuicio de los clientes, estableciendo internamente los controles y las medidas mitigadoras pertinentes, de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

El Consejo de Administración decidió en mayo de 2019, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, encomendar la revisión de la política retributiva de la Entidad y su adecuación a la normativa a un experto independiente, en línea con la labor llevada a cabo por el Grupo Kutxabank.

Para este proyecto se ha contado con la colaboración de J&A Garrigues S.L.P, firma de reconocido prestigio en la materia, siendo las conclusiones del informe emitido muy favorables, destacando el cumplimiento con la normativa aplicable en materia de remuneraciones de las ESI, tanto en lo relativo al proceso de determinación de los profesionales que deben formar parte del Colectivo Identificado, como en lo relativo al diseño de la citada Política y la gobernanza de la misma.

Asimismo, Grupo Fineco aplica el marco corporativo en materia retributiva aprobado por el Grupo Kutxabank, como parte de su perímetro de consolidación prudencial.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

8.1.3. Kutxabank Gestión

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Gestión** durante el ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	3	1	4	3	1	4
Mayor de 50	1	0	1	2	0	2
Entre 30 y 50	2	1	3	1	1	2
JEFATURAS Y TÉCNICOS	11	19	30	11	19	30
Mayor de 50	2	2	4	2	3	5
Entre 30 y 50	9	17	26	9	16	25
Menor de 30	0	0	0	0	0	0

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	2	20	22	3	21	24
Mayor de 50	1	1	2	1	1	2
Entre 30 y 50	0	16	16	0	18	18
Menor de 30	1	3	4	2	2	4
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
Total	16	40	56	17	41	58

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

Región	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	16	40	56	17	41	58
NO CAPV	0	0	0	0	0	0
Total	16	40	56	17	41	58

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

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK GESTIÓN	2018	2019
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

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

Tipo contrato	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	16	39	55	16	39	55
Temporal	0	1	1	1	2	3
Temporal (Cond. Espec.)	0	0	0	0	0	0
Total	16	40	56	17	41	58

Durante el 2019, Kutxabank Gestión, ha realizado varias contrataciones temporales a jornada completa para dos mujeres y un hombre, no habiéndose firmado en el citado periodo ningún contrato de carácter indefinido. El trabajo relativo a la actividad es prestado por personal propio con contrato laboral indefinido.

Tipo contrato	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	0	2	2	0	0	0
Interinidad	0	1	1	1	1	2
Prácticas	0	0	0	0	1	1
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0	0	0	0
Obra o Servicio	0	0	0	0	0	0
Total	0	3	3	1	2	3

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

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

Rotación media de personal	REGIÓN	2017			2018			2019		
		H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
	C.A.V.	0,00%	1,80%	1,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

**En Kutxabank Gestión, todo el personal trabajan en la CAPV al estar todas sus Sedes en ese territorio.*

No ha habido despidos durante los ejercicios 2018 ni 2019.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2019 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2018		2019	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0
Mujeres	1	3	3	3
Total	1	3	3	3

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, un total de 2 empleadas de Kutxabank Gestión han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad en el ejercicio y 1 empleada adicional que ha iniciado la licencia por maternidad en 2019 y la finalizará en 2020. No ha habido ninguna persona en 2019 que haya tenido derecho a licencia de paternidad, al no haberse recibido ninguna solicitud.

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

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

2018	2019
3,47%	5,91%

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

La Comisión de Igualdad no ha recibido en 2018 ni en 2019 ninguna denuncia o queja relacionada con la discriminación por género.

Kutxabank Gestión cuenta con un Plan de Igualdad desde el 01/10/2014. Dicho plan refleja las principales líneas estratégicas y de actuación para continuar garantizando la promoción de los principios de igualdad de género en todas las actividades de la Entidad, y ha establecido nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

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

El cálculo de la retribución es análogo para los distintos grupos de personas. La retribución fija está regulada en el acuerdo laboral de Kutxabank Gestión, y, en su caso, en los contratos individuales firmados con algunos altos cargos. Las principales reglas de funcionamiento de la retribución variable son: la remuneración variable total no supera el 20% de la masa salarial total; a nivel individual, no puede superar el 25% de la remuneración fija, pudiendo asimismo ser nula y, para las personas que ejercen funciones de control, existe un máximo de peso en los indicadores de negocio. Anualmente, la propuesta de remuneración variable se analiza por la

Comisión de Nombramientos y Retribuciones de la sociedad y se presenta para su aprobación por el Consejo de Administración.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

8.1.4. Kutxabank Seguros

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Seguros** durante el ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	1	0	1	5	1	6
Mayor de 50	1	0	1	4	1	5
Entre 30 y 50	0	0	0	1	0	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4	1	5	15	25	40
Mayor de 50	2	1	3	4	7	11
Entre 30 y 50	2	0	2	11	17	28
Menor de 30	0	0	0	0	1	1
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	33	60	93	19	37	56
Mayor de 50	9	9	18	5	1	6
Entre 30 y 50	24	42	69	13	30	43
Menor de 30	0	6	6	1	6	7
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
Total	38	61	99	39	63	102

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	26	56	82	27	58	85
NO CAPV	12	5	17	12	5	17
Total	38	61	99	39	63	102

El 100% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK SEGUROS	2018	2019
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

de personas	NO C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
-------------	-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

No ha habido despidos durante 2018 ni 2019.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2019 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2018		2019	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	1	2	1	1
Mujeres	4	5	4	4
Total	5	7	5	5

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, un total de **5** personas de Kutxabank Seguros han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

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

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

2018	2019
2,09%	4,34%

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

Kutxabank Seguros depende del Convenio Sectorial de Seguros que actualmente está vigente hasta el año 2019 inclusive. Además, existe también un Acuerdo Socio Económico firmado con el personal en el que se estipulan aquellos aspectos de mejora en cuestiones retributivas, horarios y beneficios sociales. Dicho acuerdo está también vigente hasta el año 2019 inclusive.

Asimismo, dispone de un Marco de Política Retributiva que se revisa anualmente de acuerdo a los procedimientos establecidos desde el Grupo Kutxabank.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

8.1.5. Grupo Harri

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Compañía Promotora y de Comercio del Estrecho, S.L.** y del **Golf Valle Romano S.L.** durante el ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad, ya que son las únicas sociedades del grupo Harri que tienen personal:

Sociedad	2018	2019
Compañía Promotora del Estrecho S.L.:	8	8
Golf Valle Romano S.L	6	6
Total	14	14

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	2	0	2	2	0	2
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	0	1	1	0	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	2	1	3	2	1	3
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	1	2	1	1	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	6	6	0	6	6
Mayor de 50	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	0	6	6	0	6	6
Menor de 30	0	0	0	0	0	0
OFICIOS VARIOS	3	0	3	3	0	3
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	2	0	2	2	0	2
Total	7	7	14	7	7	14

Región	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	1	2	3	1	2	3
NO CAPV	6	5	11	6	5	11
Total	7	7	14	7	7	14

PERSONAL CON DISCAPACIDAD GRUPO HARRI	2018	2019
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de CPCE y Golf VR, desglosado por sexo:

Tipo contrato	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	7	7	14	7	7	14
Temporal						

CPCE y Golf VR no han realizado ningún contrato laboral durante 2018 ni 2019, siendo la tasa de rotación 0.

Durante 2018 y 2019 no ha habido empleados ni empleadas que tuvieran derecho a una baja de paternidad o maternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

8.1.6. Gesfinor

Se detalla a continuación la distribución por géneros y categorías de la plantilla de Gesfinor al término del ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN						
Mayor de 50	2	0	2	2	0	2
Entre 30 y 50	0	2	2	0	2	2
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES			0			0
Mayor de 50	3	7	10	3	7	10
Entre 30 y 50	1	4	5	1	5	6
Menor de 30	0	9	9	1	9	10
OFICIOS VARIOS			0			0
Total	6	22	28	7	23	30

El 100% de la plantilla procede de la CAPV.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD GESFINOR	2018	2019
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

El administrador único de la sociedad a 31/12/2019 es un hombre. Ninguna persona de Gesfinor es considerada como personal de Alta Dirección, de modo que las funciones de Alta dirección son desempeñadas por el administrador único.

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Gesfinor:

Tipo contrato	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	6	17	23	6	19	25
Temporal	0	5	5	1	4	5
Total	6	22	28	7	23	30

No ha habido nuevas contrataciones ni despidos durante los dos últimos ejercicios.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, ninguna persona ha disfrutado de algún día de descanso por maternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

8.1.7. Norbolsa

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de Norbolsa durante el ejercicio 2019 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	3	2	5	3	2	5
Mayor de 50	3	1	4	3	1	4
Entre 30 y 50		1	1		1	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	16	16	32	15	15	30
Mayor de 50	5	8	13	3	7	10
Entre 30 y 50	6	6	12	6	6	12
Menor de 30	5	2	7	6	2	8
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	4	4	0	4	4
Mayor de 50		2	2		2	2
Entre 30 y 50		2	2		2	2
Menor de 30						
OFICIOS VARIOS						
Total	19	22	41	18	21	39

Región	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	19	19	38	18	18	36
NO CAPV		3	3		3	3
Total	19	22	41	18	21	39

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

PERSONAL CON DISCAPACIDAD NORBOLSA	2018	2019
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Norbolsa desglosado por sexo:

Tipo contrato	2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	19	22	41	17	21	38
Temporal	0	0	0	1		1
Total	19	22	41	18	21	39

Tipo contrato 2018	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2	0	2	2	0	2
Prácticas		1	1	1	2	3

Además, durante el 2019, Norbolsa ha realizado 2 contrataciones de carácter indefinido (dos hombres). El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad es prestado por empleados y empleadas de la entidad, con contratos laborales, indefinidos.

Durante 2018 ni 2019 no se ha realizado ningún despido.

La tasa de rotación es la siguiente:

TASA ROTACIÓN REGIÓN	2017			2018			2019		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
C.A.P.V.	5%	2%	7%	2%	-	2%	5%	-	5%
NO C.A.P.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5%	2%	7%	2%	-	2%	5%	-	5%

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2018 y 2019 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2018		2019	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0
Mujeres	1	1	0	0
Total	1	1	0	0

Durante 2019 no ha habido permisos por maternidad o paternidad.

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

Se reporta a continuación la información correspondiente a las remuneraciones medias desglosadas por género en el Resto de empresas del Grupo Kutxabank (Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Grupo Harri, Gesfinor y Norbolsa) así como los indicadores de brecha salarial.

Brecha salarial 2018	Brecha salarial 2019
25,53%	29,47%

2018									
REMUNERACIONES MEDIAS RESTO GRUPO KUTXABANK	(%) Remuneración fija			(%) Remuneración variable			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	87%	87%	88%	13%	13%	12%	120.919	90.259	97.862
Mayor de 50	89%	84%	88%	11%	16%	12%	121.358	123.793	104.369
Entre 30 y 50	85%	89%	87%	15%	11%	13%	120.186	76.845	89.580
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS	95%	95%	95%	5%	5%	5%	45.229	46.316	44.254
Mayor de 50	98%	96%	97%	2%	4%	3%	62.244	62.252	59.951
Entre 30 y 50	93%	95%	94%	7%	5%	6%	41.693	42.168	40.879
Menor de 30	92%	94%	93%	8%	6%	7%	26.742	30.890	25.921
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	87%	97%	94%	13%	3%	6%	24.871	24.064	23.621
Mayor de 50	91%	99%	96%	9%	1%	4%	18.634	33.230	23.031
Entre 30 y 50	84%	96%	92%	16%	4%	8%	30.166	23.967	24.980
Menor de 30	96%	98%	98%	4%	2%	2%	23.469	18.003	18.263
OFICIOS VARIOS	99%	--	99%	1%	--	1%	21.525	--	21.525
Mayor de 50	100%	--	100%	0%	--	0%	30.246	--	30.246
Entre 30 y 50	98%	--	98%	2%	--	2%	17.164	--	17.164
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	91%	95%	93%	9%	5%	7%	46.730	34.797	37.986

2019									
REMUNERACIONES MEDIAS RESTO GRUPO KUTXABANK	(%) Remuneración fija			(%) Remuneración variable			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	87%	87%	87%	13%	13%	13%	104.823	73.169	89.942
Mayor de 50	88%	84%	87%	12%	16%	13%	124.988	126.473	125.200
Entre 30 y 50	84%	89%	87%	16%	11%	13%	70.254	57.940	54.685
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
JEFATURAS Y TÉCNICOS	95%	95%	95%	5%	5%	5%	46.060	46.131	44.837
Mayor de 50	97%	96%	96%	3%	4%	4%	57.281	57.719	55.025
Entre 30 y 50	94%	95%	95%	6%	5%	5%	47.089	43.705	44.013
Menor de 30	94%	93%	93%	6%	7%	7%	23.579	25.278	23.735
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	87%	97%	94%	13%	3%	6%	26.994	22.476	23.108
Mayor de 50	89%	99%	95%	11%	1%	5%	22.815	36.118	26.801
Entre 30 y 50	84%	97%	93%	16%	3%	7%	31.743	21.099	22.911
Menor de 30	99%	99%	99%	1%	1%	1%	20.581	18.076	18.512
OFICIOS VARIOS	99%	--	99%	1%	--	1%	21.086	--	21.086
Mayor de 50	100%	--	100%	0%	--	0%	28.423	--	28.423
Entre 30 y 50	98%	--	98%	2%	--	2%	17.417	--	17.417
Menor de 30	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	91%	95%	93%	9%	5%	7%	47.243	33.322	37.560

8.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales

8.2.1. Kutxabank y Cajasur

En 2018 ha finalizado la vigencia II Convenio Colectivo de Kutxabank, que fue suscrito en marzo de 2017 por el 53,84% de la representación de la mesa negociadora, estando a lo largo de 2019 en ultraactividad hasta el 31/12/2020, en virtud de lo acordado en el Acuerdo Colectivo alcanzado el 11 de noviembre de 2019.

KUTXABANK	2017	2018	2019
% Personas dentro de Convenio	99,56%	99,55%	99,50%

Por otro lado, Cajasur se rige por el Convenio Colectivo para las cajas y entidades financieras de ahorro de que fue suscrito con fecha 30/06/2016 de una parte, por la organización empresarial Asociación de Cajas de Ahorros para Relaciones Laborales (ACARL) y de otro por las organizaciones sindicales, con una representación del 85,13% del banco social, y cuya vigencia finaliza el 31/12/2018. Por otra parte, con fecha de efectos 14-03-2019 se ha procedido a la constitución de la Comisión Negociadora para el I Convenio Colectivo de ámbito de empresa para Cajasur Banco.

CAJASUR	2017	2018	2019
% Personas dentro de Convenio	99,72%	99,77%	99,89%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank y Cajasur están ligados a las condiciones establecidas en los convenios mencionados. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Estos convenios fijan en qué casos los trabajadores provenientes de cada Caja mantendrán el derecho a los beneficios sociales establecidos en su Entidad de origen.

Con el mismo criterio, se continúan aplicando las condiciones de financiación establecidas en la Caja de origen respecto de las operaciones vivas en el momento de la incorporación a la nueva sociedad y hasta su extinción.

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

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

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como son la previsión social complementaria y los préstamos al personal de plantilla y otros que pudieran ser considerados como tales.

Asimismo, en 2017 se acordó extender este tratamiento al personal con contratos formativos en prácticas.

Por otro lado, cabe mencionar la siguiente regulación en los supuestos de movilidad geográfica con carácter definitivo, y que requieran un traslado domiciliario que, como referencia, se entiende necesario a partir de los 120 km de distancia: la persona afectada tendrá derecho a que el traslado se le comunique con una antelación mínima de 30 días respecto a la fecha de su efectividad y podrá disfrutar de 5 días de permiso retribuido, que será sustitutivo y no acumulable al que pudiera existir en cada Entidad.

No existen otros preavisos definidos en los convenios colectivos.

En relación a los planes de pensiones, Kutxabank y Cajasur hacen frente los compromisos posempleo y a largo plazo asumidos con la plantilla tanto a través de las provisiones contables necesarias en su propio balance como a través de su externalización por medio de entidades de previsión voluntaria o pólizas de seguro, en cumplimiento de la normativa vigente. Los compromisos de prestación definida, que por su propia naturaleza llevan aparejado riesgo financiero para la Entidad, se valoran en base a técnicas actuariales que permiten hacer una estimación fiable del valor presente de la obligación. De igual manera, se realizan estimaciones del valor razonable de los activos que cubren dichas obligaciones, de acuerdo con la normativa vigente y un criterio de gestión prudente del riesgo. El valor de las obligaciones de prestación definida posempleo a cierre de 2019 ascendía a 542.338 miles de euros.

A tal efecto, existe un fondo distinto para pagar las obligaciones del plan de pensiones. Para cubrir estas obligaciones; al igual que las entidades bancarias valoran los compromisos asumidos con el personal con sus propias hipótesis actuariales, en aplicación de su normativa sectorial, las

entidades de previsión voluntaria y las compañías de seguros en las que se han externalizado estas obligaciones estiman el valor de los compromisos con sus propias hipótesis actuariales, sujetas a su normativa sectorial. De ambos análisis, y de la estimación del valor razonable de los activos afectos a esas obligaciones, se deduce el nivel de solvencia patrimonial para hacer frente a los compromisos. Por tanto, es un ejercicio que se realiza a nivel individual, de cada entidad, y a nivel de Grupo.

Para llevar a cabo esta estimación, la normativa financiero/contable regula detalladamente los estándares para una valoración fiable y prudente, tanto de los compromisos y de los activos, y establece asimismo sistemas de control, entre los que se encuentran los procesos de valoración y auditoría por parte de firmas externas homologadas y ajenas al Grupo. Por otra parte, las entidades tienen sus propios sistemas de control y verificación, para una gestión prudente del riesgo patrimonial asumido, manteniéndolo bajo el nivel de tolerancia establecido. La última estimación se hizo a cierre de 2019 (la normativa obliga al menos a una valoración anual), si bien dentro de los protocolos internos de control y seguimiento contable y del riesgo, se realizan estimaciones al menos trimestralmente.

En caso de que el fondo destinado a pagar las obligaciones del plan de pensiones no fuera suficiente, el 100% de obligaciones de Kutxabank y Cajasur están cubiertas con el patrimonio de las entidades de previsión voluntaria, en su caso, el pago de primas de las pólizas suscritas con compañías de seguro, a las que se ha transferido el riesgo, al menos parcialmente, así como el propio patrimonio de la entidad, con la realización de las provisiones necesarias.

En los compromisos de aportación definida, Kutxabank y Cajasur contribuyen con aportaciones anuales entre un 4,75% y un 6% del salario de la persona, con topes máximos regulados en convenio colectivo. Asimismo, en algunos planes de previsión de aportación definida, existe la posibilidad de que el empleado o empleada realice aportaciones voluntarias cuyo importe anual equivale a un 4% del salario base.

Además, tradicionalmente se han puesto en marcha diferentes planes de prejubilación, facilitando así con carácter previo el tránsito hacia la jubilación. Las condiciones de acceso a estos planes están estandarizadas para todo el personal a partir de cierta edad y antigüedad. En los últimos años, los niveles de adhesión a estos planes de prejubilación han alcanzado cifras cercanas al 95% de los colectivos destinatarios de los mismos.

8.2.2. Grupo Fineco

Como marco general, los beneficios sociales de la plantilla de Grupo Fineco están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio de Oficinas y Despachos. El 100% de la plantilla se encuentra dentro de dicho Convenio Colectivo. Concretamente, la plantilla está adherida a diferentes Convenios Colectivos en función de la localización geográfica de las oficinas:

- CONVENIO COLECTIVO BIZKAIA (Ultimo aplicable: 2009-2012. Vencido)

- CONVENIO COLECTIVO GIPUZKOA (Ultimo aplicable: 2006-2009. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO COMUNIDAD DE MADRID (Ultimo aplicable: 2013-2018. Vencido y Activo)
- CONVENIO COLECTIVO NAVARRA (Ultimo aplicable: 2015-2018. Vencido y Activo)

El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, por lo que no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Seguro Médico
- Teléfono móvil de empresa
- Formación y Masters
- Productos Kutxabank en condiciones preferentes
- Fruta ecológica a disposición del personal en las oficinas

Estos beneficios sociales no se han extendido todavía al personal con contratos formativos en prácticas.

8.2.3. Kutxabank Gestión

En 2019 se ha firmado una renovación de los contenidos del Acuerdo laboral suscrito el 12 de septiembre de 2017, con efectos desde la firma el día 30 de diciembre de 2019 y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020. El acuerdo laboral de Kutxabank Gestión, S.G.I.I.C., S.A.U. que fue suscrito en septiembre de 2017 por el 100% de la representación de la mesa negociadora en el que se establecían las condiciones laborales y el marco de referencia y normativa aplicable respecto de los empleados y empleadas de KUTXABANK GESTION. Respecto a lo que no se encuentre previsto en el acuerdo laboral se estará a lo establecido en el Convenio de oficinas y despachos de Bizkaia.

KUTXABANK GESTIÓN	2017	2018	2019
% Personas dentro del Acuerdo	94,64%	94,64%	94,83%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank Gestión, están ligados a las condiciones establecidas en el Acuerdo Laboral / Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función

del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Iguala médica colectiva
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad
- Préstamos en condiciones preferentes
- Días adicionales de libre disposición y un día adicional para supuestos del art. 37 del Estatuto de los Trabajadores.

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como es la iguala médica.

8.2.4. Kutxabank Seguros

El Convenio Colectivo General de Ámbito estatal para las Entidades Aseguradoras se firmó por un periodo de cuatro años (2016-2019). El Acuerdo Socio-Económico de Kutxabank Seguros que incluye alguna mejora sobre el Convenio de Ámbito estatal se firmó también para el mismo período.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de plantilla sujeta a convenio:

KUTXABANK SEGUROS	2017	2018	2019
% Personas dentro de Convenio	98,94%	98,98%	99,02%

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

- Seguro de vida
- Seguro de aportación definida
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad
- Seguro de Accidentes

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

8.2.5. Grupo Harri

La plantilla de Grupo Harri está acogida a los siguientes convenios colectivos:

- El personal de CPCE Donostia está acogido al Convenio de oficinas y despachos de Gipuzkoa,
- El personal de CPCE Estepona al convenio de Construcción de Málaga y
- El personal de Golf VR al de instalaciones deportivas y gimnasios estatal.

GRUPO HARRI	2017	2018	2019
% Personas dentro de Convenio	100%	100%	100%

En dichos convenios no se recogen beneficios sociales.

8.2.6. Gesfinor

Los beneficios sociales de la plantilla de Gesfinor están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo Provincial de Oficinas y Despachos para Bizkaia. A cualquier persona contratada para una duración determinada, incluido el personal con contrato formativo en prácticas, se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto a aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

8.2.7. Norbolsa

En 2019 está vigente el Convenio Colectivo de Norbolsa, que fue suscrito en Octubre de 2017 por el 100% de la representación de la mesa negociadora.

NORBOLSA	2017	2018	2019
% Personas dentro de Convenio	97,56%	97,56%	97,43%

Los beneficios sociales de la plantilla de Norbolsa están ligados a las condiciones establecidas en este Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

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

- Ayudas para hijos/as con minusvalías
- Seguro de vida

8.3. Capacitación y educación

8.3.1. Kutxabank y Cajasur

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

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

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

Durante 2019 destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Kutxabank.** En 2019 se han impartido distintos cursos, tales como:
 - Sistemática Comercial de la Red Minorista. Programa formativo dividido en tres fases y dirigido a las Direcciones de Zona, de Oficina y de Banca Personal. En el programa participaron más de 1.550 personas.
 - Visión Cliente en Protección. Programa formativo online dirigido a la Red Comercial y que completaron más de 1.900 personas.
- **Escuela Financiera Kutxabank**
 - Programa Experto en Asesoramiento Financiero de DBS. En 2019 se obtuvieron 291 certificaciones. Asimismo, se lanzó el primer programa de actualización de

conocimientos en esta materia para aquellas personas certificadas con anterioridad a enero de 2019.

- Píldora online en materia de Ciberseguridad. Píldora online dirigida a toda la plantilla y finalizada por más de 3.600 personas.
- Certificación en materia de Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario. En 2019 se han obtenido 2.904 certificaciones.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank.** Cabe destacar la participación de dos personas en programas de Desarrollo Directivo de Escuelas de Negocios.
- **Idiomas.** Cursos de euskera y otros idiomas como inglés, francés o alemán que suman más de 9.800 horas.
- **Formación en Herramientas Ofimáticas y Aplicaciones Informáticas propias.**

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

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

FORMACIÓN (h/persona)	2017			2018			2019		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Puesto directivo	10,12	42,75	14,47	29,12	134,25	43,14	47,26	136,58	67,56
Puesto técnico	15,01	25,57	18,59	49,18	41,76	46,29	105,92	115,89	111,50
Puestos administrativos/comerciales	75,59	76,94	76,31	60,35	63,77	62,18	96,70	117,58	110,38
Oficios varios	6,96	-	6,96	4,25	-	4,25	4,25	-	4,25
Formación TOTAL	71,24	75,72	73,57	59,01	63,10	61,15	100,51	116,97	110,58

De igual manera, la formación realizada en Cajasur durante 2019 es la siguiente:

- **Escuela Comercial Cajasur.** Durante 2019 se han impartido distintos cursos, tales como:
 - Curso de Comportamientos Comerciales. Dirigido a gestores y gestoras de carteras personalizadas y comerciales de la Red Minorista, en formato blended. Contó con una participación superior a 380 personas.
 - Taller de Perfilación y segmentación del cliente agrario. Formación presencial que realizaron personas de la Red Comercial. Contó con una participación de 150 personas.
 - Curso de Liderazgo y Gestión de Equipos este año lo han realizado 46 directoras y directores de Red Minorista. Cabe mencionar la Jornada de Trabajo con la Dirección de Negocio en las que participaron las y los responsables de las Bancas Especializadas, las Directoras y Directores Territoriales y de Zona, un total de 35 personas.
- **Escuela Financiera y de Riesgos Cajasur**
 - Programa Experto en Asesoramiento Financiero de DBS. En 2019 se obtuvieron 69 certificaciones.
 - La Formación de Continuidad en MIFID se ha realizado a través de 6 Boletines en modalidad on line. La han finalizado 1.173 personas que representa el 98% del colectivo objetivo.
 - Programa LCCI 1ª y 2ª Edición. En 2019 se obtuvieron 1.396 certificaciones, lo que supone el 79,5% del total de la plantilla y un 86,1% del personal relevante. Con la entrada en vigor de la nueva Ley de Crédito del Contrato Inmobiliario se ha realizado un curso que recoge los principales cambios operativos y procedimentales, dirigido a Red Minorista, Bancas Especializadas y parte de Servicios Centrales. En esta acción formativa participaron 1.336 personas en formato on line.
 - La formación de Acceso a Mediador de Seguros B. Es un programa online dirigido a red Minorista que fue finalizado 100. La formación de Continuidad en seguros ha sido finalizada por 1.124 personas.
- **Formación** en Herramientas Ofimáticas y Aplicaciones Informáticas propias.

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

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN CAJASUR (h/persona)	2018		2019			
	H	M	H	M	H	M
Puesto directivo	10,12	42,75	29,12	134,25	67,84	60,08
Puesto técnico	15,01	25,57	49,18	41,76	101,82	105,43
Puestos administrativos/comerciales	75,59	76,94	60,35	63,77	84,00	93,98
Oficios varios	6,96	-	4,25	-	11,38	-
Formación TOTAL	71,24	75,72	59,01	63,10	89,93	96,42

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

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

En Kutxabank, en 2019 fueron evaluadas 3.366 personas, que representan el 89,93 % de la plantilla.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK 2019	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	706	100,00%	896	100,00%	1.602	100,00%
Administrativos/Comerciales	621	84,15%	1.142	81,46%	1.763	82,38%
Oficios Varios	1	100%	0	0%	1	100%
Total	1.328	91,90%	2.038	88,69%	3.366	89,93%

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	738	99,86%	918	99,89%	1.656	99,88%
Administrativos/Comerciales	589	82,72%	1057	78,35%	1.646	79,86%
Oficios Varios	1	100%	0	0%	1	100%
Total	1.328	90,40%	1.975	86,89%	3.303	88,27%

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

DIRECCIÓN KUTXABANK 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	5	22
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	17	5	22

DIRECCIÓN KUTXABANK 2019	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	5	22
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	17	5	22

Se presentan a continuación el resultado de las evaluaciones generadas del ejercicio 2019 de Cajasur:

PERSONAS EVALUADAS POR CARGO 2018 CAJASUR	Hombres		Mujeres		Total
JEFATURAS Y TÉCNICOS	55	98,21%	34	97,14%	89
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	764	98,58%	876	98,21%	1.640
OFICIOS VARIOS	1	50,00%			1
Total	820	97,40%	910	98,06%	1.730

PERSONAS EVALUADAS POR CARGO 2019 CAJASUR	Hombres		Mujeres		Total	
JEFATURAS Y TÉCNICOS	306	60,12%	203	39,88%	509	30,10%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	493	41,89%	684	58,11%	1.177	69,60%
OFICIOS VARIOS	5	100,00%	0	0,00%	5	0,30%
Total	804	47,55%	887	52,45%	1691	100%

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

DIRECCIÓN 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	10	2	12
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	10	2	12

DIRECCIÓN 2019	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	8	3	11
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	8	3	11

En 2019 fueron evaluadas 1.702 personas, que representan el 96,87% de la plantilla.

8.3.2. Grupo Fineco

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

Esta formación responde a distintos tipos de necesidades:

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

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

Todos los años se diseña un Plan de Formación, que incluye formación global (todo el personal y agentes), formación específica (certificaciones, cursos “ad hoc” ajustados a las necesidades de

cada empleado) y plan de acogida (formación general para las nuevas incorporaciones), para dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Fineco, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

El objetivo/visión/misión corporativa principal en la formación para Grupo Fineco es “Compartir Conocimiento que pretende expandir la cultura y valores de Fineco entre todos” y cuenta con las siguientes vías de actuación o principales retos para el ejercicio 2019:

- Fomentar una estructura organizativa plana.
- Fomentar el apostolado de los valores de Fineco por todos, con especial hincapié para los socios.
- Fomentar la comunicación y la participación: promover las reuniones de Gestión, Comercial y BackOffice con participación de todas las áreas y de todos los participantes.
- Fomentar la Escucha activa: sitios en pradera / sin despachos. Reuniones periódicas individuales.
- Formar y promover la Movilidad en la comunicación entre Fineco y Fineco-clientes: videoconferencias con y sin clientes.
- Compartir Protocolos de método Fineco de gestión de clientes y vídeos.
- Fomentar la existencia de relevos / rotación entre puestos.
- Vídeos corporativos.

En relación a las tipologías de actividades formativas realizadas en el ejercicio 2019, se detallan las siguientes: Cursos Presenciales actuales impartidos por Fineco, Presencial Externo, Online Externo, Formación Global, Formación en base a experiencias compartidas, Experiencias comerciales compartidas en reuniones comerciales, Coaching” o “Mentoring” individual, Feedback/Conversación de mejora periódicos sobre los objetivos e identidad corporativa, Autoformación: Lectura individual/Reuniones internas, Jornadas Universidad de Deusto.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizadas en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN FINECO (h/persona)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	15,00	10,50	14,00	37,50	21,00	33,38
Puestos técnicos	49,75*	27,00	42,17	44,08	55,50	45,71
Puestos cualificados	55,22*	26,63	41,76	60,20	31,37	44,58

FORMACIÓN FINECO (h/persona)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
TOTAL FINECO	44,76	25,05	36,71	53,35	31,48	43,29

() La diferencia entre hombres y mujeres en las cifras en 2018 en Puestos técnicos y Puestos cualificados corresponde principalmente a dos personas (hombres) que están obteniendo dos certificaciones*

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

En 2019 fueron evaluadas 56 personas (incluidos los directivos), que representan el 100 % de la plantilla indefinida.

Personas evaluadas por cargo	2019					
	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	11	35%	5	19%	16	28%
Administrativos/Comerciales	20	65%	22	81%	42	72%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
Total	31	100%	27	100%	58	100%

Personas evaluadas por cargo	2018					
	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	12	34%	4	15%	16	26%
Administrativos/Comerciales	23	66%	22	85%	45	74%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
Total	35	100%	26	100%	61	100%

DIRECCIÓN	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	2	1	3	5	3	8
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	1	3	5	3	8

8.3.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión realiza un plan de formación anual en el que se estudian las diferentes necesidades formativas para dar cobertura a las siguientes carencias:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad.
- Exigencias de regulación del sistema financiero.
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas.
- Ajuste del perfil profesional al puesto por motivo de cambio de funciones.
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional y de la ejecución de la planificación de hitos formativos.

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros conseguidos por Kutxabank Gestión en 2019 destacan:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable.
- Formación de continuidad en ofimática más especializada.
- Formación de continuidad en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Formación de Continuidad en materia de novedades Normativas.

- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Formación en Normativa Fiscal".

Como principales retos y objetivos de Kutxabank Gestión para el año 2020 caben señalar:

- Cumplir con las exigencias normativas que requieren diferentes Certificación Profesional del personal y su formación continua.
- Formación en Herramientas Ofimáticas.
- Dar respuesta a los requerimientos de las nuevas leyes o actualizaciones normativas.
- Continuar dando respuesta a los requerimientos de las directrices de MIFID II.
- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable.
- Normativa Fiscal.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK GESTIÓN (horas)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	64.5	5	69,5	48	14	62
Mandos Intermedios	54	28	82	73	6	79
Puestos Técnicos	7	164	171	16	333	349
Puestos Administrativos	39	480	519	4	32	36
KUTXABANK GESTIÓN TOTAL	164,50	677	841,50	141	385	526

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

En 2019 fueron evaluadas 56 personas (incluidos los directivos), que representan el 100 % de la plantilla indefinida.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	4	100%	6	100%	10	100%
Administrativos/Comerciales	9	100%	32	100%	41	100%
Oficios Varios	0	-	0	-	0	-
Total	13	100%	38	100%	51	100%

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2019	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	14	100%	21	100%	35	100%
Administrativos/Comerciales	2	100%	19	100%	21	100%
Oficios Varios	0	-	0	-	0	-
Total	16	100%	40	100%	56	100%

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

DIRECCIÓN KUTXABANK GESTIÓN	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	3	1	4	3	1	4
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	1	4	3	1	4

Durante los ejercicios 2017, 2018 y 2019 se evaluó al 100% de la plantilla.

8.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros ha realizado en 2019 actividades formativas que responden a distintos tipos de necesidades:

- Exigencias de regulación del sector seguros.
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas.
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional.

Las acciones formativas más destacables de Kutxabank Seguros durante este ejercicio han sido:

- Respuesta a los requerimientos legales. En 2019 se ha continuado la formación preparatoria para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, adecuación a la nueva Ley de distribución de seguros (IDD) y además de formación continua en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y Prevención de Delitos Penales.
- Se han llevado diversas acciones específicas para la especialización de personal de las diferentes Áreas destacando la realización de un curso de Posgrado en Solvencia II en el Área técnica. También se han llevado a cabo jornadas de sensibilización para la prevención del riesgo de Ciberataques.

Como principales objetivos para el año 2020 caben señalar:

- Dar respuesta a los requerimientos para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, la nueva Ley de distribución de seguros IDD y la nueva normativa de RGPD/LOPD.
- Seguir reforzando la cualificación técnica del personal clave de las diferentes Áreas.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK (h/persona)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	29,5	0	29,5	14,85	11,5	14,29
Jefes y Técnicos	17,75	15	17,2	7,28	10,77	9,46
Puestos administrativos/comerciales	4,18	4,6	4,45	2,47	1,28	1,69
Oficios varios	-	-	-	-	-	-
	6,27	4,77	5,35	5,91	5,21	5,48

FORMACIÓN KUTXABANK (h/persona)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Formación KUTXABANK SEGUROS						

Todos los años se plantean acciones formativas que se planifican, diseñan y ejecutan de acuerdo con las necesidades planteadas previamente por cada Director de Área, por demanda o por las necesidades detectadas.

En Kutxabank Seguros se lleva a cabo la evaluación del desempeño anual del personal de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada colectivo, y se fijan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente.

En 2019 fueron evaluadas 99 personas, que representan el 98,95% de la plantilla, tal y como se muestra en la siguiente tabla:

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	4	100%	1	100%	5	100%
Administrativos/Comerciales	33	100%	59	98%	92	99%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
Total	37	100%	60	98%	97	99%

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2019	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	15	100%	25	100%	40	100%
Administrativos/Comerciales	19	100%	36	97%	55	98%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
Total	34	100%	61	98%	95	99%

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

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2018	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	1	0	1
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	1	0	1

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2019	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	5	1	6
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	5	1	6

8.3.5. Norbolsa

Todos los años se diseña y aprueba un Plan de Formación para dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Norbolsa, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

Norbolsa ha realizado las siguientes actividades formativas incluidas en el plan de formación del 2019:

- Acciones formativas para el mantenimiento de certificaciones de Asesor Financiero e Informador Financiero.
- Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Riesgo Penal.
- Nuevas Ley de Protección de Datos RGPD y Conceptos básicos de seguridad de la información.
- ESG Investing.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN EMPRESA (h/persona)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	74,5	42	116,5	65,5	35	100,5
Puestos técnicos	180	202,5	382,5	139	186,5	325,5
Puestos cualificados						
TOTAL	254,5	244,5	499	204,5	221,5	426

Se realiza todos los años una evaluación del desempeño.

En 2019 fueron evaluadas 27 personas, que representan el 69 % de la plantilla

Personas evaluadas por cargo NORBOLSA 2018	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	7	70%	4	80%	11	77,3%
Administrativos/Comerciales	0		2	50%	2	50%
Oficios Varios	6	66,7%	8	61,5%	14	63,6%
Total	13	68,4%	14	63,6%	27	65,9%

Personas evaluadas por cargo NORBOLSA 2019	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	12	67%	13	76%	25	71%
Administrativos/Comerciales	0		2	50%	2	50%
Oficios Varios	0		0		0	
Total	12	67%	15	71%	27	69%

8.3.6. Grupo Harri y Gesfinor

Durante 2019 no se ha realizado ninguna actividad formativa particular. Asimismo, tampoco se realizan evaluaciones del desempeño de la plantilla.

8.4. Seguridad y salud en el trabajo

8.4.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank y Cajasur cuentan con delegados de prevención con competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral. Estos delegados de prevención son designados por los Comités de Empresa previamente constituidos entre sus miembros, o en su defecto, entre los delegados de personal electos. Además, en aquellos órganos de representación en los que se hayan elegido dos o más delegados de prevención, se

ha constituido un Comité de Seguridad y Salud, que es el órgano paritario destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. Además de esto, en el caso de Kutxabank, tal y como se recoge en su II Convenio Colectivo, se ha constituido la Comisión de Salud Laboral, de carácter paritario, con representación de la empresa y de los representantes de los trabajadores y trabajadoras, a través de la cual se ha desarrollado la organización, la estructura, el funcionamiento y otras medidas relacionadas con los Comités de Seguridad y Salud en la Entidad, todo ello de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa vigente a estos efectos. En el caso de Cajasur, se ha acordado la creación de un Comité Intencentros de Seguridad y Salud, de carácter paritario, con 6 representantes de la empresa y otros 6 representantes de los trabajadores, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de riesgos Laborales y demás normativa vigente a estos efectos.

En Kutxabank los 34 Delegados de Prevención designados representan 100% de la plantilla, mientras que en Cajasur hay 26 delegados que representan al 100% de la plantilla, con representación de todas las provincias andaluzas.

Los delegados y delegadas de prevención son invitados a acompañar a los técnicos del Servicio de Prevención en sus evaluaciones de riesgos, a quienes pueden formular las observaciones que estimen oportunas. Por otro lado, en los Comités de Seguridad y Salud se informa sobre la actividad preventiva que desarrollan las entidades, así como sobre los accidentes laborales ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Todos los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se producen en Kutxabank y Cajasur son comunicados a las autoridades competentes a través del procedimiento establecido por el reglamento, y denominado 'Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo Delt@'.

Durante el año 2019 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional que haya afectado a trabajadores de Kutxabank y Cajasur.

Destacar que, en el año 2019, se ha iniciado la Evaluación de Riesgos de Factores Psicosociales tanto en Kutxabank como en CajaSur."

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad de ambas entidades:

KUTXABANK:

AÑO	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
2017	12,94	0,13	0,20	9,74
2018	11,59	0,14	0,21	11,68
2019	8,34	0,11	0,17	13,04

- *Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) * 10⁶*
- *Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) * 10³*
- *Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores*
- *Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes*

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2019 desglosada por sexo:

KUTXABANK	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2019			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	4,38	10,86	8,34
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,17	0,07	0,11
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,26	0,11	0,17
ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA	38,5	6,51	13,04

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

SINIESTRALIDAD	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	16	28	44	5	25	30
Accidentes CON BAJA	7	18	25	5	14	19
TOTAL:	23	46	69	10	39	49

CAJASUR

AÑO	INDICE DE FRECUENCIA	INDICE DE GRAVEDAD	INDICE DE AUSENCIA	INDICE DE DURACION MEDIA
2017	3,51	0,09	7,02	26,93
2018	2,46	0,04	4,92	23,21
2019	10,19	0,11	0,19	11,27

- *Índice de frecuencia: (número de accidentes/Horas trabajadas)*10⁶*
- *Índice de gravedad: (número de jornadas/número de horas trabajadas)*10³*
- *Índice de incidencia: (número de accidentes/número medio de personas)*1000*
- *Índice Absoluto de Frecuencia: número total de accidentes *1.000.000/horas trabajadas en periodo seleccionado*media de trabajadores*
- *Índice de duración media: número jornadas perdidas/ número de accidentes*

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2019 desglosada por sexo:

CAJASUR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2019			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	7,87	12,28	10,19
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,14	0,09	0,11
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,23	0,16	0,19
ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA	17,64	7,58	11,27

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

SINIESTRALIDAD	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	4	10	14	5	13	18
Accidentes CON BAJA	3	11	14	6	6	12
TOTAL:	7	21	28	11	19	30

8.4.2. Grupo Fineco

El Grupo Fineco cuenta con 2 delegados de prevención con las competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral y que representan al 100% de la plantilla.

Su modalidad de organización preventiva es el Servicio de Prevención Ajeno para las cuatro especialidades, Seguridad, Higiene, Ergonomía - Psicología y Vigilancia de la salud.

A lo largo del 2019 se han realizado algunas actuaciones destacables en materia de seguridad y salud laboral:

- Entrega de fichas informativas de puestos de trabajo: Se ha procedido a entregar al personal fichas de información en materia de prevención de riesgos laborales, relacionadas con Pantallas de visualización de datos, ejercicios de fortalecimiento muscular y ejercicios oculares.
- Evaluación de riesgos laborales en la nueva oficina de Donostia-San Sebastián.
- Estudio específico de riesgos psicosociales, orientado principalmente a la identificación de los factores de riesgo de origen psicosocial.

Durante 2019 no han existido accidentes de ningún tipo por parte del personal de Grupo Fineco. No se han detectado incidencias en los exámenes de vigilancia de la salud realizados ni se han declarado enfermedades profesionales a Osalan

Asimismo, cabe destacar que se han completado satisfactoriamente las Auditorías Reglamentarias realizadas por el experto externo IMQ Prevención.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2017	0	0	0	0	0
Año 2018	10,64	0	0,01853	0	0
Año 2019	0	0	0	0	0

2018	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	56,88	0	0,09908	0	0
TOTAL:	10,64	0	0,01853	0	0

2019	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	1	1	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	1	1	0	0	0

8.4.3. Kutxabank Gestión

La modalidad preventiva de Kutxabank Gestión es el Servicio de Prevención Ajeno para las cuatro especialidades, Seguridad, Higiene, Ergonomía - Psicosociología y Vigilancia de la salud.

Asimismo, cuenta con delegados de prevención con las competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral. Estos delegados de prevención son elegidos a través de Elecciones Sindicales, uno en cada territorio, Bizkaia, Gipuzkoa y Álava.

Los delegados y delegadas de prevención son invitados a acompañar a los técnicos del Servicio de Prevención en sus evaluaciones de riesgos, a quienes pueden formular las observaciones que estimen oportunas, por lo que conocen en todo momento la actividad preventiva que desarrolla cada Sede, así como conocen los accidentes laborales ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Durante el año 2019 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional que haya afectado a trabajadores de Kutxabank Gestión.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2017	0	0	0	0	0
Año 2018	10,64	0	0,01853	0	0
Año 2019	0	0	0	0	0

- *Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) * 10⁶*
- *Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) * 10³*
- *Índice de incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores) ⁴*
- *Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores*
- *Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes*

2018	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	56,88	0	0,09908	0	0
TOTAL:	10,64	0	0,01853	0	0

2019	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

ACCIDENTES	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	1	1	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	1	1	0	0	0

8.4.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros tiene como modalidad preventiva el Servicio de Prevención ajeno para todos sus centros de trabajo y todas las especialidades requeridas.

Además, cuenta con un coordinador preventivo e interlocutor con el Servicio de Prevención Ajeno en cada centro de trabajo. No existen Delegados de Prevención.

En 2019 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional que haya afectado a trabajadores de Kutxabank Seguros.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad correspondientes:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2017	0	0	0	0	0
Año 2018	11,95	0	0,02	0	0
Año 2019	5,8	0	0,01	0	0

- Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) * 10⁶
- Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) * 10³
- Índice de incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores)⁵
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores
- Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes

2019	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
BIZKAIA	7,4	0	0,01	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

ACCIDENTES	2018			2019		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	2	0	2	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	1	1
TOTAL:	2	0	2	0	1	1

8.4.5. Grupo Harri

Las sociedades disponen de un servicio de prevención ajeno para todas las especialidades en la materia que se encarga de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa de prevención de riesgos laborales.

Durante 2019 no se han declarado enfermedades profesionales ni accidentes laborales.

⁵ Nº de trabajadores calculado contabilizando personal activo.

8.4.6. Gesfinor

La modalidad preventiva elegida por Gesfinor es el Servicio de Prevención Ajeno para todas las especialidades del ámbito de la seguridad y salud laboral. Además, cuenta con un delegado en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral, que es asimismo representante sindical de los trabajadores de la empresa.

El delegado de prevención representa al 3,33% de la plantilla.

En 2019 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

8.4.7. Norbolsa

Norbolsa, dispone de un servicio de prevención ajeno para el desarrollo de actividades preventivas en todas sus especialidades.

En 2019 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

8.5. Inclusión y accesibilidad financiera

Hasta hace unos años, el acceso a los servicios bancarios requería la presencia de una oficina o de un cajero automático. Esto ha cambiado radicalmente con el auge imparable de Internet, que está transformando y facilitando la relación con las entidades financieras y el acceso a sus productos y servicios, haciendo desaparecer las barreras físicas y temporales. Mediante la Banca online y la Banca móvil de Kutxabank y Cajasur pueden realizarse multitud de gestiones, desde cualquier sitio y a cualquier hora, sin tener que desplazarse a una oficina. Estos servicios se ven complementados con la Banca telefónica y una extensa red de cajeros que permiten diversa operativa, así como obtener dinero en metálico en cualquier momento.

Kutxabank y Cajasur aseguran a todos los grupos sociales la inclusión financiera y el acceso a los servicios bancarios. Debido a las características de la distribución de la población y por la penetración y presencia de Kutxabank en el País vasco y de Cajasur en Córdoba, el nivel de acceso a los servicios financieros es alto y satisfactorio para toda la población.

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, Kutxabank y Cajasur poseen una red de 1.805 cajeros automáticos. Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio, por lo que el acceso a los servicios financieros de la entidad queda plenamente garantizado.

ACCESIBILIDAD FINANCIERA KUTXABANK, CAJASUR Y FINECO	2017	2018	2019
Oficinas en País Vasco	368	356	327
Oficinas en Andalucía	331	326	320
Oficinas en el Estado	232	232	229
Total Grupo Kutxabank	931	914	876

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

Por ello, en las nuevas obras y en la reforma de sus locales se eliminan las barreras arquitectónicas siempre que sea posible. No obstante, existen locales en los que es imposible subsanar las exigencias de accesibilidad, debido a la propia estructura de los edificios.

En línea con los ejercicios previos, en 2019 se han eliminado las barreras físicas de un total de 3 oficinas de Kutxabank y en 10 oficinas de Cajasur. Asimismo, se han adaptado en altura un total de 691 cajeros.

Todos los nuevos cajeros instalados se encuentran adaptados a personas con deficiencias visuales, por lo que ha aumentado de forma significativa su cantidad a lo largo de 2019.

En la actualidad, Kutxabank y Cajasur disponen de los siguientes cajeros adaptados:

AÑO	Cajeros adaptados en altura para personas con movilidad reducida	Cajeros adaptados para personas con deficiencias visuales	Total de cajeros
2017*	646	324	1.969
2018*	721	383	1.879
2019*	691	878	1.805

**Estimación sobre el parque total de cajeros instalados*

Por otro lado, durante este 2019 se ha realizado la difusión del proyecto “**Personas accesibles**”, impulsado por la BBK Fundazioa y Gorabide, que es una asociación sin ánimo de lucro, formada por familias, orientada a dar apoyo a las personas con discapacidad intelectual de Bizkaia, con objeto de eliminar las barreras que dificultan el acceso a la información de las personas con discapacidad intelectual para que puedan aumentar su autonomía.

Gracias a esta iniciativa en 2018 se realizaron diversas sesiones de sensibilización para el personal de atención al público de distintas entidades públicas y privadas de Bizkaia, entre las que se encuentra Kutxabank, participando un total de 16 personas de la Red Bizkaia. A lo largo de 2019 se ha realizado una difusión activa de este programa que en 2020 será ampliado a más personas y otros territorios.

Esta iniciativa pretende incrementar las competencias de estos profesionales, mostrándoles cómo deben comunicarse con las personas con algún tipo de discapacidad intelectual, siendo personas accesibles que con un lenguaje sencillo son capaces de informar a un público que pudiera tener alguna dificultad de comprensión en ciertos aspectos.

Por ello, en agradecimiento a la participación de Kutxabank en este programa y en reconocimiento a su compromiso con las personas con discapacidad intelectual, en Marzo 2019 la organización le ha otorgado el **distintivo Gorakide**, para reconocer esta vinculación y promover una actitud más favorable hacia las personas con discapacidad intelectual.

En relación con la accesibilidad financiera, cabe destacar que Kutxabank fue pionero en el sector financiero español con la emisión en 2015 de cédulas hipotecarias sociales -‘social covered bonds’ en inglés-. Los fondos obtenidos mediante la emisión, con un plazo de amortización de 10 años, se destinan a la financiación de préstamos para la compra, alquiler y promoción de viviendas de protección oficial (VPO) en el País Vasco. Así, durante 2019 se han realizado un total de 458 operaciones para la adquisición y construcción de VPO, y se ha llegado a un total de 645 personas beneficiarias con una financiación de 83.198 miles de euros. Desde el inicio del programa se han realizado más de 2.000 operaciones, y se ha llegado a 2.789 personas beneficiarias, con una cuantía de 308.767 miles de euros.

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

○ **Ahorro solidario:**

- **Depósito solidario:** Son imposiciones a plazo fijo a un tipo de interés de mercado. La liquidez que ofrecen se utiliza en financiar proyectos de elevado impacto social. Las personas que contratan estos depósitos se comprometen a donar una parte de sus intereses a los proyectos solidarios.
- **Plan de Ahorro Suma y Sigue Solidario:** Es un plan de ahorro en el que el titular determina el porcentaje de los intereses que dona a proyectos sociales.

- **Kutxabank Fondo Solidario F.I.:** Se trata de un Fondo de Inversión cuyas inversiones se realizan en base a un ideario ético. Tiene también un carácter solidario, ya que la sociedad gestora dona parte de la comisión de gestión (el 0,7% anual sobre patrimonio) a las fundaciones designadas por BBK, Kutxa, Vital y Cajasur. La inversión directa es en renta fija o variable de emisores del EuroStoxx Sustainability Index u otro índice ético reconocido, o deuda pública de países sin pena de muerte, con protocolo de Kioto y leyes contra discriminación y explotación infantil.
- **Tarjeta Nakar:** Comercialización de tarjetas Nakar con la Cesión del 10% de sus ingresos a entidades sociales sin ánimo de lucro.

Producto	2017		2018		2019	
	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario
Ahorro Solidario	854 contratos	7.136 miles €	665 contratos	5.508 miles €	520 contratos	4.585 miles €
Kutxabank Fondo Solidario, FI	705	23.676 miles €	645	22.337 miles €	653	22.800 miles €
Tarjeta Nakar	--	Importe cedido: 235,13€	--	Importe cedido: 239,21€	--	Importe cedido: 192,04€

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

Donación al banco de alimentos	2017	2018	2019
	21.092,66€	9.538,45€	4.472,45€

El Grupo Kutxabank es una entidad fuertemente enraizada en los territorios en los que desarrolla su actividad, en especial, en el País Vasco y en Córdoba. Cuenta, por ello, con una importante capacidad tractora para las economías locales, con las que mantiene un fuerte compromiso.

Los indicadores económicos han confirmado en 2019 la recuperación del consumo, que se ha reflejado en un mayor ritmo en la contratación de productos financieros, principalmente en la financiación destinada a personas, familias y pymes.

Con una demanda cada vez más recuperada y un mercado hipotecario al alza, los nuevos créditos destinados a la compra de viviendas han crecido un 24,3%.

Kutxabank fue, además, una de las primeras entidades financieras en sumarse a la iniciativa del Fondo Social de Viviendas puesta en marcha por el ejecutivo español. El Grupo financiero aportó 150 viviendas vacías a este fondo, que ofrece un servicio de alquiler con arrendamientos de escasa cuantía a las familias y personas que han perdido sus viviendas. La última renovación ha sido en diciembre de 2019.

En 2019 el Grupo Kutxabank ha renegociado las condiciones de 3.785 préstamos hipotecarios suscritos por personas y familias en dificultades, a quienes se les ha ofrecido la posibilidad de solicitar carencias en el pago de la amortización de créditos o ampliaciones de plazos para hacer más llevaderas las cuotas. A 30 de noviembre de 2019 el número de acuerdos de este tipo alcanzados asciende a 3.266.

8.6. Acción social y voluntariado

8.6.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank ha continuado con el programa 'Finanzas para la vida'. El programa se basa en un juego de simulación muy participativo, dirigido al alumnado de 14 a 17 años, con el que adquieren habilidades financieras básicas que les permitan, cuando se incorporen a la vida adulta, desenvolverse con seguridad en la gestión de su patrimonio y en la comprensión del sistema financiero y sus implicaciones en la vida diaria. A través del juego de simulación, deben enfrentarse a situaciones complicadas que exijan tomar decisiones financieras acertadas y responsables.

'Finanzas para la vida' proporciona a los centros todo el material didáctico para trabajar en el aula e incluye la participación de dinamizadores educativos, así como de expertos de Kutxabank (la mayoría, jóvenes directores y directoras de oficinas en activo), que acuden a la jornada de cierre del programa con el fin de resolver dudas, argumentar las mejores soluciones a cada problema y valorar si se han cumplido los objetivos de la iniciativa.

Así, durante todo el año 2019, los datos globales del Grupo Kutxabank alcanzan a 3.243 estudiantes que han participado en el programa, en 161 aulas de 85 centros educativos. También es reseñable que un total de 80 profesionales del Grupo, han participado como dinamizadores educativos en dicho programa.

Por otro lado, durante 2019 se han llevado a cabo diferentes charlas divulgativas enfocadas a la difusión de conocimientos sobre finanzas, destacando la realización de dos charlas de dos horas de duración en el CIFP Nicolás Larburu de Barakaldo al alumnado del ciclo superior de administración y finanzas sobre productos financieros y una sesión sobre la Financiación Empresarial en la Escuela Superior de Ingeniería de la Universidad de Navarra, Tecnum, ubicada

en San Sebastián. Esta exposición iba dirigida a estudiantes de 2º curso de la asignatura de Administración de Empresas con objeto de que los estudiantes adquiriesen conocimientos generales de la importancia de las diferentes herramientas financieras con las que puede contar una empresa para financiarse.

Al igual que en el caso anterior, el personal de Kutxabank también participa en sesiones de formación financiera de la iniciativa SASOIKO de la Fundación BBK dirigida a personas que están finalizando su etapa laboral, pero buscan seguir activas, aportar a la sociedad y autorrealizarse.

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

Cajasur, durante el año 2019, ha realizado su acción social, educativa y cultural a través de la Fundación Cajasur y la Fundación Convisur.

El programa de ayudas y colaboraciones se ha materializado en 128 proyectos con diferentes entidades sociales y culturales que han beneficiado a 180.000 personas. Las acciones dirigidas a los colectivos que atienden básicamente a personas con discapacidad, enfermedades o en riesgo de exclusión en todo su territorio de actuación ha supuesto el 70% del presupuesto y el 30% se ha destinado a eventos de gran relevancia en Andalucía como El Festival de la Guitarra de Córdoba, la Bienal de Flamenco de Sevilla o el Festival de Cine Iberoamericano de Huelva.

Entre los numerosos proyectos aprobados durante 2019, destaca también el programa de becas con las universidades andaluzas para realizar prácticas de empresa entre los alumnos de último curso, o recién licenciados. En este ejercicio, Cajasur ha mantenido este tipo de convenios, beneficiando a más de un centenar de universitarios y universitarias de Córdoba, Jaén, Málaga, Granada, y Loyola Andalucía.

Además, se ha seguido realizando el programa “Finanzas para la vida” para alumnos de la ESO.

En el Área Educativa, se ha mantenido la actividad en sus cuatro centros, dos de educación especial y dos de educación infantil que tienen 210 alumnos y alumnas.

El Palacio de Viana sigue siendo el referente cultural de Cajasur habiendo tenido más de 200.000 visitas y más de 35 conciertos y representaciones teatrales que han sido disfrutadas por 3.300 espectadores. También se han realizado 190 cesiones de espacios para presentaciones de libros, conferencias, formaciones y distintos eventos socio-culturales que han tenido 17.200 asistentes.

Asimismo, Kutxabank en el 2019 ha patrocinado diversas acciones entre las que podemos citar las siguientes:

- Los Clubes de fútbol Athletic Club, Real Sociedad.
- Bilbao Basket y Gipuzkoa Basket

- Festivales BilbaoBKKLive, Azkena Rock, Donostia Festibala , Breakonstage con más de 200.000 asistentes.
- Zinemaldía de Donostia, con más de 175.000 espectadores y un impacto económico de más de 30 MM euros.
- Deportes vascos como la fase final del Campeonato Parejas Profesional de Pelota a mano, el Remonte en Gipuzkoa, el Campeonato de Pala Kutxabank en el Frontón Bizkaia y las Regatas de la Concha.
- Maratón Martín Fiz y Jazz en Vitoria
- El campeonato de surf de Zarautz y los Crosses de Amorebieta y Elgoibar
- El Puente Bizkaia, patrimonio de la humanidad por la Unesco.
- Carreras de montaña Zegama Aizkorri, Ehun Milak
- Cerca de mil actividades locales más en Bizkaia, Gipuzkoa y Araba, fundamentalmente fiestas y eventos local

En línea con Kutxabank, **Cajasur** ha patrocinado diversos eventos y acciones en 2019:

- Córdoba Patrimonio Futsal y Jaén Paraíso Interior de fútbol-sala
- Acciones con clientes en palco en el Benito Villamarín con el Real Betis Balompié
- Y también con los niños y las niñas con la Cajasur Cup, con equipos como el F.C Barcelona, Villarreal, Sevilla F.C, Real Betis balompié o Valencia (en categoría alevín)
- Deportes como el mountain bike, con la Vuelta a Córdoba
- A través de Riff Producciones, Cajasur ha estado presentes en los mejores conciertos (Manuel Carrasco, Miguel Poveda, Bob Dylan o Rod Stewart, entre otros).
- Cajasur I Like Festival con uno de los grupos referentes en la música Indie: Izal.
- Festival de la Guitarra de Córdoba, con artistas como José Mercé & Tomatito, Rozalén, Marea o Miguel Ríos
- Rally de Sierra Morena
- Festival Tío Pepe, con Ana Belén, Carlos Baute y Marta Sánchez.
- Y más de 600 actividades locales entre todas las provincias andaluzas, principalmente ferias y fiestas locales y Semana Santa.

8.6.2. Grupo Fineco

Fineco muestra un compromiso hacia la comunidad en la que realiza su actividad empresarial, no sólo siendo respetuosa con los diferentes agentes con los que establece relación, sino que realiza actividades adicionales con el fin de potenciar su impacto positivo en su entorno.

Así, lleva más de veinte años impartiendo clase en la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Comercial de Deusto (actualmente denominada “Deusto Business School”), actividad que ha seguido realizando en 2019.

Dentro de su relación con dicha facultad, Fineco patrocinó con 1.000 euros a la Asociación estudiantil Lagunarte para la realización del evento TEDxUDeusto 2019.

Además, Fineco donó 3.000 euros a la Fundación Balia por la infancia. Según su propia definición, esta Fundación tiene carácter docente y social, siendo sus actividades fundamentales las siguientes:

- La formación integral de niños y jóvenes de ambos sexos y de cualquier nacionalidad, que se encuentren en situaciones de desventaja social y académica, con el objeto de fomentar la igualdad de oportunidades para esos niños y jóvenes, así como facilitar su inclusión social.
- La formación y apoyo a las familias, al objeto de promover su integración en el mundo laboral, así como la conciliación de la vida familiar y laboral, fomentando medidas que permitan alcanzar la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres, tanto en el aspecto laboral como social.”

En cuanto a actividades culturales, Fineco patrocina a la “ABAO - Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera” por un importe de 33.000 euros. Esta colaboración potencia la oferta musical y cultural en Bilbao y alrededores, y genera un impacto positivo en la sociedad bilbaína y bizkaína.

Asimismo, varias personas de Fineco (a título individual pero como representantes de Fineco) están participando en el programa piloto de mecenazgo “Barreras Invisibles”, organizado por la Fundación Fair Saturday, que busca la inclusión de niños y niñas sin medios económicos a través de la realización de actividades culturales (música, pintura, arte, etc.)

8.6.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión apuesta por un modelo de filosofía de Inversión Socialmente Responsable (ISR) aplicable a todos sus productos. No obstante, cabe desatacar el fondo solidario denominado, Kutxabank Fondo Solidario, que recoge expresamente la aplicación de criterios de inversión socialmente responsable (ISR), ya que además de criterios financieros se aplican criterios éticos y de responsabilidad social corporativa.

El ideario ético de dicho Fondo se basa en criterios:

- Excluyentes: impiden invertir en compañías que vulneren derechos fundamentales de las personas o contrarias al medio ambiente, la justicia o la paz.
- Valorativos: evalúan la actuación de una empresa (respeto a derechos del personal y al medio ambiente, fomento del empleo, etc.).

Además, el folleto de Kutxabank Fondo Solidario recoge que la Kutxabank Gestión dona parte de la comisión de gestión (0,70% anual sobre patrimonio) a la BBK Fundazioa. Se podrán incluir, en un futuro, otras entidades beneficiarias de la donación cuyos fines sean, al igual que dicha Fundación, facilitar y promover actuaciones y actividades de lucha contra las situaciones de pobreza y/o exclusión social, facilitando la inserción social y laboral de aquellas personas o

colectivos que se encuentran en tal riesgo o situación, colaborando, igualmente con las Entidades Sociales que trabajen con estos colectivos.

Se recogen a continuación las principales aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro realizadas:

	2018	2019	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Donación BBK Fundazioa	101.314,99	94.684,11
	Donación KUTXA Fundazioa	34.398,47	26.522,28
	Donación Fundación Vital Fundazioa	7.816,68	7.513,77
	Donación Fundación CAJASUR	22.940,45	11.991,31
	Donación Fundación Lantegi Batuak Fundazioa	0,00	3.570,00
	Donación Fundación Gureak Inklusio Fundazioa	0,00	3.570,00

8.6.4. Kutxabank Seguros

En el marco de la segunda edición del programa educativo 'El Riesgo y yo', iniciativa que promueve UNESPA en colaboración con Fundación Junior Achievement, voluntarios de Kutxabank Seguros han participado en esta iniciativa dirigida a estudiantes de 3º y 4º de la ESO.

El objetivo de estos programas es complementar la formación de los más jóvenes, iniciándoles en materias financieras y aseguradoras, a través de acciones que combinan contenido divulgativo y actividades prácticas, y que buscan concienciarles de los riesgos a los que están expuestos en su vida diaria, así como de las herramientas que tienen a su disposición para contrarrestar sus efectos adversos.

En concreto, en 2019, 17 profesionales de diferentes áreas de la compañía han impartido un total de 9 programas por los que han pasado más de 150 alumnos de centros educativos de:

- Bizkaia: 1 en Bilbao y 2 en Elorrio.
- Gipuzkoa: 2 en Donostia
- Araba: 2 en Vitoria-Gasteiz



- Cordoba: 2 en Cordoba capital

8.7. Compra responsable

Dada la actividad bancaria o parabancaria de las empresas del Grupo Kutxabank, la cadena de suministro consiste principalmente en aquellos bienes y servicios que permiten a sus profesionales realizar sus funciones. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran material de oficina, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios publicitarios y/o marketing, servicios de seguridad, servicios de mantenimiento y otros múltiples servicios de naturaleza diversa.

A la hora de adquirir productos y servicios, el Grupo Kutxabank tiene como objetivo trabajar con proveedores que garanticen altos estándares de calidad y seguridad, y que trabajen con condiciones sociales y ambientales responsables. Del mismo modo se han venido reforzando las medidas de control de riesgo relativas a confidencialidad de datos, seguridad tecnológica de acuerdo a las políticas del Grupo.

Kutxabank y Cajasur disponen de un Portal de proveedores para que estos últimos puedan darse de alta e incorporen todas las credenciales, certificaciones y acreditaciones de las que dispongan. El portal también es el encargado de verificar y solicitar la información pendiente en caso de carecer de cierta documentación obligatoria (societaria, seguros, prevención de riesgos, seguridad laboral...etc) garantizando el cumplimiento de las obligaciones exigidas por la normativa vigente.

No obstante, cabe mencionar que el conjunto de proveedores del Grupo Kutxabank opera en el territorio Estatal y se le aplica el marco normativo Español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos, entre los que se incluye impedir la explotación infantil, trabajo forzoso, derecho a la libertad de asociación y derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.

De la totalidad de los contratos formalizados durante el 2019, el 40,70% (El 39,25% de los contratos formalizados en Kutxabank y el 44,44% de los formalizados en Cajasur) incluye una cláusula relativa a derechos humanos en la que el proveedor debe:

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

Durante este ejercicio, esta cláusula se ha comenzado a incorporar en los contratos de empresas participadas que son centralizados a través de la gestión de Kutxabank.

De la misma manera, algunas empresas del Grupo, como Kutxabank Gestión, también están comenzando a incluir dicha cláusula en el resto de los contratos que no realizan a través de Kutxabank.

Se excluye esta información del resto de empresas del Grupo Kutxabank ya que no se considera material, debido al porcentaje del volumen de compras realizado por ellas en relación al de Kutxabank y Cajasur, tal y como se reporta en la siguiente tabla:

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2018	Valor monetario de pagos a proveedores 2019	% de proveedores del ámbito local 2018	% de proveedores del ámbito local 2019
Kutxabank y Cajasur	243.153.229,18 €	277.068.627,74€	54,21% (CAPV y Córdoba)	54,90%
Fineco	1.650.323,70 €	2.882.064,57 €	92,32%	91,32%
Kutxabank Gestión	20.596.408,63 €	15.104.667,70 € (I.V.A. incluido).	57,32%	46,59%
Kutxabank Seguros	17.820.457,21 €	17.355.156,16 € (I.V.A. incluido).	51,84%	50,79%
Kartera1	1.497.775,61 €	1.494.805 € (I.V.A. incluido).	57,14%	xx
Grupo Harri	44 millones de euros	46.678.185,92 €	Ver tabla siguiente	Ver tabla siguiente
Gesfinor	126.956,4 €	138.632,46 € (I.V.A. incluido).	90,84 %	72,97%
Norbolsa	2.162.760 €	2.210.811 € (I.V.A. incluido).	43%	48%

Sociedad Grupo Harri	% de proveedores del ámbito local 2018	% de proveedores del ámbito local 2019
Harri Inmuebles	52,63%	79,12%
Harri Iparra	64,62%	94,53%
Harri Hegoalde 2	28,01%	82,73%
Harri Sur	22,28%	78,02%
GPS	20,51%	80,60%
Viana	32,63%	65,85%
CPCE	78,42%	69,95%
Golf Valle Romano	2,21%	0%

Por tanto, el impacto económico directo e indirecto que tiene el Grupo Kutxabank en su entorno es muy significativo.

8.8. Cumplimiento regulatorio

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2017	2018	2019
Nº de sanciones administrativas/judiciales en la prestación de productos y/o servicios	1	1	8
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a los productos y servicios de la entidad	3.000	1.800	258.500
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	0
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	0

En 2019, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, organismo que se encarga de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, ha impuesto a Kutxabank cinco sanciones por un total de 144.300 euros por otros tantos procedimientos sancionadores incoados frente al banco por inclusión de cláusulas sobrevenidas abusivas en contratos (gastos constitución de hipoteca, comisión reclamación posiciones deudoras, etc.). Asimismo, el servicio de Consumo de Navarra, ha impuesto una sanción de 100.000 euros por la existencia de una cláusula de gastos de constitución de hipoteca en préstamos a consumidores. También se han recibido dos sanciones de la Junta de Andalucía que ascienden a 700 euros, por no documentar envío de respuesta a reclamante y por no dar traslado de reclamación al SAC.

8.9. Gestión lingüística

En materia lingüística, la prioridad de Kutxabank consiste en garantizar a los clientes un servicio de calidad acorde con la ley vigente en cada comunidad autónoma, para lo que trabaja en adaptar sus procedimientos internos de forma que sus clientes puedan relacionarse con la entidad financiera en la lengua que elijan. El objetivo final es que la entidad sea capaz de garantizar el uso de las lenguas cooficiales, tanto en sus relaciones con los clientes y en la atención que les presta, como en las relaciones administrativas, financieras y comerciales que mantiene.

Kutxabank considera que lengua es uno de los parámetros que garantiza la cercanía y la calidad de su servicio. Por eso, en las zonas en las que se utilizan dos lenguas oficiales, ha fijado una serie de normas de actuación encaminadas a garantizar el uso de ambas y, sobre todo, para ofrecer a los clientes la atención en la lengua que deseen, siempre según la realidad lingüística local y la legislación vigente.

Por esta razón, en las señales, rótulos, publicidad, impresos e información que se coloca en los tablones de anuncios de las sucursales, se prioriza la lengua propia de cada territorio, y se utilizan ambas lenguas oficiales para garantizar la comprensión. Asimismo, los aparatos y soportes informáticos de las oficinas se están adaptando de forma gradual a la política lingüística de la entidad.

Dentro de este proceso de mejora y adaptación constante, se han ofrecido comunicados especiales sobre las políticas lingüísticas a las personas de las oficinas situadas en comarcas bilingües.

En cuanto al euskara, al igual que en años anteriores se ha hecho un seguimiento de los convenios de colaboración sobre la normalización del euskara, por un lado, el suscrito por determinadas entidades financieras y por el Gobierno Vasco en 2014, y por el otro, el suscrito

en 2016 con los ayuntamientos de la Mancomunidad de Municipios Vascos (UEMA). Estos convenios establecen las bases para facilitar la promoción de los derechos idiomáticos de los habitantes, a través de una colaboración estable, como el realizado en la reflexión previa y diseño posterior del Plan de Promoción del Euskera en el Ámbito Socioeconómico del Gobierno Vasco.

Kutxabank participa en el Consejo Sectorial Municipal de Donostia, y colabora en el programa 'Gipuzkoa berdinago' de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de la mano del Clúster de Sociolingüística, elaborando estrategias para potenciar la utilización del euskara en las intervenciones públicas.

Asimismo, ha participado en la presentación de la iniciativa Euskaraldia 2020 en calidad de Entidad Primera del sector. Su labor como Entidad Primera consistirá fundamentalmente en identificar y potenciar los espacios de uso del euskera en el ámbito laboral, así como realizar campañas de activación entre clientes y personal, con el objetivo de promover el uso de la lengua y la participación en la iniciativa.

8.10 Creación de valor para el accionista

Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 150 años.

Su sólida posición financiera le ha permitido, dentro de su marco regulatorio, destinar por tercer año consecutivo el 50% de los beneficios a las Obras Sociales que gestionan Fundaciones bancarias accionistas BBK, Kutxa y Vital. De esta forma, la propuesta de distribución de resultados aprobada por el Consejo de Administración de Kutxabank, elevará hasta los **176 millones de euros** el dividendo social que recibirán las tres entidades.

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

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

La información acerca de la actividad de cada una de las Fundaciones se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2019.