

Liberbank

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa 2020

Informe de Progreso Responsabilidad Social Corporativa 2020

1.	CARTA DEL PRESIDENTE	4
2.	GRUPO LIBERBANK. BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	5
2.1.	Marco Regulatorio	5
2.2.	Modelo de negocio	7
2.3.	Principios y Valores Corporativos	7
3.	POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA/SOSTENIBILIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS ...	9
4.	ASPECTOS MATERIALES NO FINANCIEROS	12
4.1.	Análisis de Materialidad 2020	12
4.2.	Temas Materiales.....	13
4.3.	Plan Director de RSC 2020-2022.....	14
4.4.	Seguimiento del Plan Director de RSC	16
4.4.1.	LINEA ESTRATÉGICA 1:	16
4.4.2.	LÍNEA ESTRATÉGICA 2:	16
5.	RIESGOS E IMPACTOS.....	17
6.	POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS CLIENTES.....	21
6.1.	Avance hacia una Banca sostenible	22
6.2.	Protección de nuestros clientes frente a la COVID-19	22
6.3.	Quejas y reclamaciones.....	23
7.	POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	24
7.1.	Estabilidad y Gestión del Talento.....	24
7.2.	Igualdad y no discriminación.....	30
7.3.	Planes de Formación	31
7.4.	Seguridad y Salud en el Trabajo.....	33
7.5.	Relaciones sociales.....	36
7.6.	Absentismo	37
7.7.	Experiencia de Empleado.....	39
8.	POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA ACCIONISTAS E INVERSORES	40
9.	POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	40
9.1.	Gestión ambiental	41
9.2.	Contaminación	41
9.3.	Economía circular y prevención y gestión de residuos	41
9.4.	Uso sostenible de los recursos.....	42
9.5.	Cambio climático y Protección a la biodiversidad.....	43
10.	POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LOS PROVEEDORES	44

11.	POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	45
11.1.	Educación financiera para la sociedad	45
11.2.	Compromiso con la sociedad	45
11.3.	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	48
11.4.	Políticas contra la corrupción y el soborno	49
11.5.	Respeto a los Derechos Humanos.....	51
11.6.	Información fiscal de la sociedad.....	51
12.	ALCANCE Y REVISIÓN EXTERNA.....	53
13.	ANEXO 1. ÍNDICE GRI.....	54

1. CARTA DEL PRESIDENTE

El Grupo Liberbank durante el año 2020 ha implementado y avanzado de manera sólida y significativa en la ejecución y puesta en práctica de los principios y compromisos del Pacto Mundial, a través del desarrollo de diversas actuaciones en los diferentes ámbitos de su Plan Director de RSC aprobado en 2019, que es el eje esencial para impulsar el desarrollo de la responsabilidad social empresarial, que fue el cimiento que ha definido la pauta de gestión comprometida basada en una estrategia de responsabilidad social articulada en líneas maestras que se ajustan y engarzan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 y del Pacto Mundial.

El progreso en el ejercicio 2020 en los compromisos irrenunciables suscritos se ha concretado en tres líneas de actuación de singular y significativa importancia, ya que suponen la puesta en práctica de actuaciones que incluyen en su desarrollo e impacto a todos los grupos de interés. Un conjunto de acciones concretas ejecutadas para hacer realidad los principios y que implican a todos los grupos de interés de la entidad en los compromisos del Pacto Mundial, ya que éstos necesitan de la participación activa y comprometida de todos los agentes que forman parte de la entidad y de su actividad. Así, se ha iniciado el diseño, ejecución y comercialización de productos socialmente responsables, a través de los fondos sostenibles, basados no sólo en los criterios de gestión responsables sino también en su enfoque de participación solidaria de los clientes y suscriptores de estos fondos, mediante la cesión a proyectos solidarios de parte de las comisiones y beneficios de la comercialización de los mismos, dirigiéndose esas aportaciones a financiar proyectos dirigidos a colectivos vulnerables. De igual forma, se ha desarrollado una definición de las estrategias medioambientales, fomentando el comportamiento responsable en esta materia de la entidad, de los empleados, de los clientes y de los accionistas. Para ello se ha puesto en marcha un Plan de Movilidad enfocado a favorecer la protección del medio ambiente en este ámbito tan relevante de la movilidad, en el que muchos pocos permiten lograr grandes objetivos. Y el compromiso también ha implicado a los proveedores, con el fin de que toda la cadena de productos y servicios de la entidad esté imbuida y comprometida con el medio ambiente. Para alcanzar estos objetivos se ha establecido y puesto en marcha un plan de las relaciones con otras empresas y proveedores, principalmente en el ámbito del consumo energético, para favorecer el desarrollo de un uso responsable en términos medioambientales de la energía en el hacer cotidiano de las familias y empresas. Todo ello alineado con el “Compromiso Colectivo de Acción Climática”, suscrito en el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP25 2019), celebrada en diciembre en Madrid.

Así pues, en 2020 Liberbank, a partir de la estrategia definida años atrás como la de trabajo continuado, sostenido y permanente, basado en una actuación sobre bases sólidas y estables, ha renovado su compromiso con el Pacto Mundial, con sus diez principios y con todo lo que ellos implican, ejecutando acciones concretas que convierten en realidad cotidiana e intrínseca a la actividad del banco esos compromisos del Pacto Mundial. Un paso más en este proceso de trabajo y compromiso continuado y constante.

En definitiva, seguir avanzando en un estilo de gestión responsable, sostenible y capaz de responder a los legítimos intereses de los grupos de interés, todo ello, en el marco de las estrategias mundiales de desarrollo sostenible.

2. GRUPO LIBERBANK. BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

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

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

Para la implementación interna de estos principios, Liberbank, S.A cuenta con el Comité de Auditoría, que tiene atribuidas funciones y responsabilidades en materia de RSC.

El Comité de Auditoría es un órgano consultivo, de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración, integrado en su totalidad por consejeros no ejecutivos. Tiene como objetivo básico supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna, los sistemas de gestión de riesgos financieros y no financieros, realizar el seguimiento del proceso de la auditoría externa de cuentas, supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas en materia medioambiental y social, evaluar y revisar periódicamente la Política de Responsabilidad Social Corporativa/Sostenibilidad en materia medioambiental y social de la Sociedad, con el fin de que cumpla su misión de promover el interés social y tenga en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés, así como supervisar que las prácticas de la Sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y política fijadas.

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

El presente informe resume las actividades que el Grupo Liberbank ha desarrollado en 2020 en aplicación de su estrategia corporativa, orientada a su interacción con sus grupos de interés, respondiendo a las preocupaciones de los mismos y garantizando una actuación transparente y de calidad.

2.1. Marco Regulatorio

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

A tales efectos impone a las empresas sujetas la obligación de incorporar en su Informe de Gestión o, en su caso, en un informe separado correspondiente al mismo ejercicio, con el mismo contenido y requisitos

exigidos a aquel, “información relativa, por lo menos, a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno”.

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

En el proceso de redacción y aprobación del contenido de este informe, se han tenido en cuenta las Orientaciones estratégicas 2020-2022 emitidas por la Autoridad Europea de Seguridad de los Mercados (ESMA por sus siglas en inglés) entre las que se citan los desarrollos relacionados con la innovación financiera y la sostenibilidad. En este sentido, la ESMA ha publicado conjuntamente con las Autoridades Europeas de Supervisión (ESA's, por sus siglas en inglés) un documento a consulta para desarrollar los estándares de divulgación ambiental, social y de buen gobierno (ASG) en desarrollo del Reglamento (UE) 2019/2088, sobre divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR), que conllevará la obligación de divulgar información a nivel de entidad y a nivel de producto.

Adicionalmente, en el ámbito europeo conviene destacar el Plan de finanzas sostenibles de la EBA en el que se describe el enfoque y calendario para cumplir los mandatos relacionados con los factores ambientales, sociales y de gobernanza y la guía de originación y monitorización de préstamos de la EBA, que recoge la obligación para las entidades de incluir en sus políticas de riesgos los aspectos ASG junto a la consideración de riesgos de transición y físicos así como políticas y procedimientos específicos para financiación verde.

Por otro lado, el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088 ha introducido la obligación de incorporar a partir del 31 de diciembre de 2021 en el Estado de información no financiera (EINF) el reporte de actividades relacionadas con la mitigación y adaptación al cambio climático y a partir del 31 de diciembre de 2022 información sobre el resto de objetivos medioambientales: uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos; transición hacia una economía circular; prevención y control de la contaminación; protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas. Asimismo en el proceso de elaboración se han tenido en cuenta las últimas publicaciones del Banco Central Europeo: la Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales en la que se explica la forma en que el Banco Central Europeo espera que las entidades de crédito realicen una gestión prudente de dichos riesgos y los comuniquen con transparencia con arreglo al marco prudencial vigente y el informe sobre la divulgación de información sobre riesgos medioambientales y relacionados con el clima de las instituciones publicado por el Banco Central Europeo en la misma fecha.

En el ámbito estatal conviene destacar la presentación del Proyecto de Ley de cambio climático y transición energética (PLCCTE) que obliga a las entidades de crédito a publicar a partir de 2023 los objetivos específicos de descarbonización de su cartera de préstamo e inversión y a incluir entre la información con relevancia prudencial un informe de carácter anual en el que se haga una evaluación del impacto financiero sobre la sociedad de los riesgos asociados al cambio climático generados por la exposición a este de su actividad, incluyendo los riesgos de la transición hacia una economía sostenible y las medidas que se adopten para hacer frente a dichos riesgos.

Por último, Liberbank publica el Estado de Información Financiera correspondiente al ejercicio 2020 conforme a los requisitos exigidos por el formato único europeo de información (ESEF), que empezarán a aplicarse en los estados financieros anuales correspondientes al ejercicio 2020.

2.2. Modelo de negocio

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

El perímetro de consolidación del Grupo Liberbank, esto es, las sociedades que lo componen, se detalla en el Anexo I de las cuentas anuales consolidadas y coincide con el utilizado para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera.

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

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

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

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

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

2.3. Principios y Valores Corporativos

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

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

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

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

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

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

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

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

3. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA/SOSTENIBILIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Liberbank, S.A. cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, actualizada en diciembre de 2020. Los Grupos de Interés corporativos son los siguientes:

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

El Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, creado en 2020 como departamento independiente, englobado en el Área de Relaciones Institucionales, RSC y Comunicación, es responsable de la permanente actualización de esta Política, cuya aprobación es competencia del Consejo de Administración de Liberbank, a propuesta del Comité de Auditoría. La Política es revisada al menos bienalmente, debiendo seguir el circuito de aprobación definido cuando de dicha revisión se derive la necesidad de introducir algún cambio en su contenido.

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

Corresponde:

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

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

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

Ámbito de Liberbank	GRUPOS DE INTERÉS						
	Clientes	Profesionales	Accionistas	Medio Ambiente	Proveedores	Sociedad	Otros
DG Negocio							
SDG Banca Comercial							
SDG Banca de Empresas							
SDG Estrategia Comercial y Marketing							
DG Corporativa y Finanzas							
SDG Banca Corporativa							
SDG Desarrollo Corporativo y Relación con Inversores							
DG Riesgos							
SDG Gestión del Riesgo de Crédito							
SDG Estrategia y Metodología de Riesgo							
DG Control Integral de Riesgos (CRO)							
DG Auditoría Interna							
DG Personas y Medios							
SDG Personas y Cultura Corporativa							
SDG Medios							
DG Secretaría General							
Área de RRH y Comunicación							
Área de Órganos de Dirección y Cumplimiento							
DG Gestión del Ciclo Recuperatorio y Activos non Core							
SDG de Activos non Core							

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

En tal sentido, Liberbank está comprometida con los principales códigos de buenas prácticas y de responsabilidad social, como el del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y ha publicado su último Informe de Progreso en septiembre de 2020.

En el ámbito interno, la Entidad se ha dotado de un conjunto de códigos y normas que avalan su compromiso con la gestión responsable, rigurosa y sostenible, y que forman parte del núcleo esencial de

los principios y políticas de Responsabilidad Social Corporativa. Todos estos documentos forman parte de la Estructura Normativa Interna y se encuentran disponibles para los profesionales del Grupo] a través de la Intranet.

Enmarcada en estas Políticas y Reglamentos internos, se encuentra la Política de Responsabilidad Social Corporativa/Sostenibilidad, cuya aprobación e implementación dependen del Comité de Auditoría y el Consejo de Administración.

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

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

4. ASPECTOS MATERIALES NO FINANCIEROS

El Grupo Liberbank ha revisado en 2020 el análisis de materialidad existente para actualizar aquellos aspectos de su actividad y gestión más relevantes para el negocio y sus distintos grupos de interés.

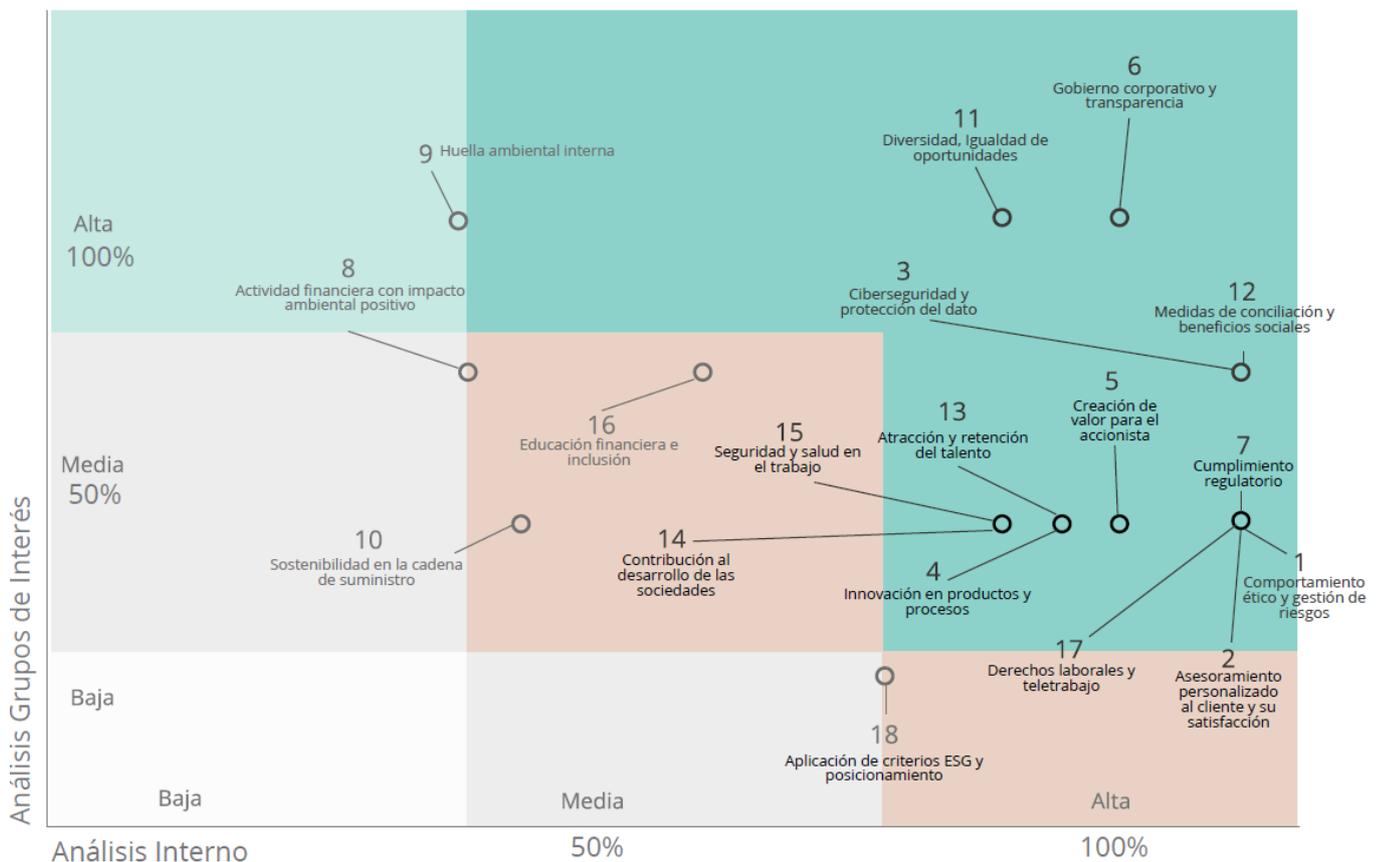
Para ello, ha analizado información interna y externa, a partir de la cual se han identificado una relación de asuntos materiales en línea con los valores corporativos y el plan estratégico vigente.

En el seguimiento del Plan Director 2020-2022 se han tenido en cuenta los resultados de la matriz de materialidad obtenida como resultado del proceso anteriormente descrito.

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

4.1. Análisis de Materialidad 2020

Liberbank ha revisado su análisis de materialidad para el ejercicio 2020, cuyo resultado se expresa en la siguiente matriz de materialidad:



4.2. Temas Materiales

A continuación, se muestran los temas de especial relevancia para la Sociedad y sus grupos de interés a partir del estudio realizado:



4.3. Plan Director de RSC 2020-2022

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

GRUPO LIBERBANK

LÍNEA ESTRATÉGICA 1

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES

DEL GRUPO LIBERBANK



VIDA SALUDABLE

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



PLAN DE IGUALDAD

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



PROYECTO EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

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



COMUNICACIÓN INTERNA

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



LÍNEAS ESTRATÉGICAS

GRUPO LIBERBANK

LÍNEA ESTRATÉGICA 2

AVANCE HACIA UNA NUEVA BANCA SOSTENIBLE



4.4. Seguimiento del Plan Director de RSC

4.4.1. LINEA ESTRATÉGICA 1:

- **Vida Saludable:** el proyecto LBK Saludable se inició en 2019 con el objetivo de promover hábitos de vida saludables entre sus empleados y, desde su lanzamiento, ha mantenido un constante crecimiento, con cerca de 1900 usuarios de los cuales 900 recibieron asesoramiento personalizado. La participación en eventos deportivos, suspendida a causa de la pandemia, se sustituyó por otras incitativas virtuales, destacando la celebración de la carrera internacional organizada por la Fundación Fernando Alonso y Liberbank, cuya recaudación íntegra fue donada a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL).
- **Plan de Igualdad:** redacción del Plan de Igualdad de Liberbank a través de la Comisión de Igualdad creada a tal efecto. El Plan de Igualdad se aprueba el 26 de enero de 2021.
- **Oficina de Experiencia del Empleado:** creada en 2020, ha puesto en marcha diferentes acciones encaminadas a potenciar la cohesión de equipo, favorecer la conciliación familiar y laboral así como explorar canales alternativos de comunicación interna para mejorar, en suma, la experiencia de nuestros empleados.
- **Comunicación Interna:** todas las iniciativas vinculadas a la sostenibilidad se comunican internamente a través de la Intranet Corporativa, facilitando enlaces para ampliar la información si así se desea. En 2020 se ha creado un espacio específico para Movilidad Sostenible que, unido al de Educación Financiera ya existente previamente, favorecen la concienciación en materia ASG entre todos los empleados. A lo largo del año se han realizado más de 40 comunicaciones vinculadas a aspectos ASG a través de la Intranet que han recibido más de 40.000 visitas.

4.4.2. LÍNEA ESTRATÉGICA 2:

- **Sensibilización Agenda 2030:** formación *online* en Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible a los miembros del Consejo de Administración; sesión de formación en Finanzas sostenibles al Comité de Dirección; sensibilización y divulgación de contenidos sobre sostenibilidad a través de las comunicaciones internas (40 impactos con más de 40.000 visitas de empleados).
- **Productos verdes:** como parte del proyecto interno de Finanzas sostenibles, con la creación de nuevas líneas de productos de financiación verde, así como el lanzamiento de nuestro primer fondo de inversión socialmente responsable.
- **Comité RSE:** en el marco del proyecto interno de Finanzas sostenibles se ha puesto en marcha un grupo transversal que está trabajado en las distintas líneas de acción definidas en la hoja de ruta en sostenibilidad, entre las que está previsto la creación del Comité de RSE.
- **Apoyo al tejido social y empresarial:** se ha mantenido el apoyo al tejido social y empresarial en todos los territorios en los que opera Liberbank, reforzando las ayudas a través de las medidas COVID-19 e impulsando la colaboración con colectivos, asociaciones y organismos adaptándola a formatos virtuales. Se han suscrito acuerdos de colaboración con colectivos, organizaciones y asociaciones profesionales.
- **Educación financiera:** se han desarrollado dos programas en el marco del Programa EDUCA de la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS), destinados, por una parte, a la promoción de la formación financiera en el ámbito del emprendimiento y, por otra, a divulgación de la educación financiera a través de nuevos canales de redes sociales y audiovisuales de impacto masivo.
- **Igualdad de género:** apoyo a la igualdad de género en el deporte femenino, manteniendo los patrocinios y destacando la nueva alianza con el club deportivo Real Madrid como patrocinador fundacional del equipo de fútbol femenino.

- **Bosques Liberbank:** Liberbank continúa comprometido con la preservación del medioambiente y la lucha contra la deforestación y el cambio climático con esta iniciativa iniciada en 2019, que ha creado este año el segundo bosque Liberbank.
- **Eficiencia energética:** proyecto de reducción de la huella de carbono en el ejercicio de la actividad de Liberbank e inscripción en el Registro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO). En 2020 la energía eléctrica consumida por Liberbank ha sido energía verde, con garantía de origen 100% renovable. El Grupo ha conseguido evitar 2.818,87 toneladas de CO2 a la atmósfera y sigue trabajando para alcanzar la neutralidad en carbono en 2022.

Las metas estratégicas contempladas en el Plan Director de RSC están desarrolladas con mayor detalle en los capítulos dedicados a sus correspondientes grupos de interés.

5. RIESGOS E IMPACTOS

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

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

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

- Gestionar la calidad de la inversión crediticia con el objetivo de: a) maximizar el valor para el accionista a largo plazo; y b) preservar la continuidad de la empresa como objetivo común de los intereses de los grupos de interés.
- Implantar políticas de riesgos en coordinación con las estrategias definidas por la Alta Dirección, acompañando el crecimiento de la inversión con los estándares de solvencia, rentabilidad y liquidez óptimos.
- Salvaguardar la solvencia presente y futura del Grupo en consonancia con el principio de buen gobierno corporativo y con las recomendaciones de las autoridades supervisoras.
- Implantar valores y principios que fomenten la evolución positiva de la competitividad frente al sector en términos de calidad, servicio, eficiencia, agilidad y precio.
- Desempeñar la función de riesgos manteniendo, entre otros principios:
 - I. la independencia de las funciones de definición de políticas y de planificación de riesgos y de la función de control de riesgos respecto de las unidades generadoras de negocio, y
 - II. el establecimiento de circuitos, procedimientos, responsables y mecanismos de gestión para el tratamiento de los riesgos a lo largo de todo su ciclo de vida, respondiendo a las exigencias y mejores prácticas de transparencia informativa de los procesos, métodos y resultados.

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

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

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

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

El Marco de Apetito al Riesgo también recoge el compromiso de Liberbank con la sostenibilidad a través de un conjunto de indicadores entre los que destacan la valoración de la satisfacción de los clientes, el nivel de calidad de servicio, la evolución de las quejas y reclamaciones al Servicio de Atención al Cliente indicando el plazo medio de resolución, la evaluación del riesgo de cumplimiento y riesgo reputacional, y la valoración de la externalización de servicios.

Además, en el Marco de Apetito al Riesgo y su sistema de seguimiento periódico también se valoran aspectos relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, el cumplimiento normativo, la protección de datos y el código de conducta y se incluyen indicadores de la percepción del riesgo y de valoración del entorno de control y otros indicadores entre los que se encuentran la evolución de la cotización de la acción de Liberbank y de los bonos computables como capital Tier 2 y la calificación crediticia (*rating*) otorgada a la Entidad por parte de las agencias de calificación. En 2020 se ha incorporado como indicador de segundo nivel, el indicador de **Uso sostenible de los recursos** que recoge la cuantificación del consumo de energía y de la generación de residuos en Liberbank.

Los objetivos y el apetito al riesgo que el Grupo asume en este ejercicio se ajustan a los principios siguientes:

- Mantenimiento de unos niveles de solvencia (ratio CET1 Fully-loaded, ratio CET1 Phased in, ratio de Capital total Phased in y ratio de Apalancamiento) dentro de la banda de fluctuación fijada por el Grupo superior a los mínimos regulatorios.
- Optimización de la rentabilidad financiera (ROE- Return on Equity) y del Ratio de Eficiencia.
- Mantenimiento de la calidad crediticia de las nuevas formalizaciones de la cartera hipotecaria.
- Mantenimiento de los niveles máximos de concentración que el Grupo considera razonable asumir.
- Cumplimiento de los objetivos del Plan de negocio de gestión de activos irregulares.
- Adecuada cobertura de los riesgos dudosos.

- Gestión prudente de la cartera de participaciones.
- Limitación de las posiciones de riesgo soberano con el propósito de evitar niveles de concentración excesivos.
- Control de las pérdidas por riesgo operacional sobre el margen bruto del Grupo.
- Mantenimiento de un nivel bajo de riesgo de mercado, limitando la máxima pérdida que el Grupo está dispuesto a asumir por las exposiciones mantenidas en los mercados financieros en relación al capital de nivel 1.
- Mantenimiento de una moderada exposición relativa a los riesgos estructurales, de tipo de interés y de liquidez.
- Mantenimiento de la calificación crediticia (*ratings*) otorgada al Grupo por parte de las agencias de calificación del riesgo crediticio.

Para este ejercicio, los objetivos y apetito al riesgo se han construido bajo una situación de incertidumbre inusualmente elevada provocada por la expansión de la COVID-19 que ha conllevado una crisis sanitaria mundial sin precedentes con consecuencias económicas.

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

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

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

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

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

En lo referente a la gobernanza del modelo de supervisión y control, el Banco cuenta con una estructura de control interno alineada con las mejores prácticas y que sigue el enfoque de las tres líneas de defensa, recogidas en el Marco Corporativo de Riesgos y en el Marco Corporativo de Control interno, aprobados por el Consejo de Administración.

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

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

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

6. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS CLIENTES

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

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

En el EQUOS (Estudio de referencia sectorial a la hora de valorar de manera objetiva la Calidad de servicio desplegada en el Canal Oficina) Liberbank obtuvo en 2020 una valoración de 8,57 en el índice IQUOS, la mejor valoración de todas las entidades nacionales por segundo año consecutivo, siendo especialmente destacable el posicionamiento en aspectos como la calidad y detalle de nuestras explicaciones, el tiempo dedicado y amabilidad en el trato a nuestros clientes y el cuidado aspecto de nuestras oficinas. Al mismo tiempo, el Grupo continúa esforzándose en la simplificación de los procesos de contratación, especialmente en los canales a distancia, potenciando así la autogestión de los clientes.

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

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

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

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

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

6.1. Avance hacia una Banca sostenible

Sobre la base de un claro compromiso en el avance hacia una banca sostenible, que constituye uno de los ejes estratégicos del Plan Director de RSC 2020-2022, Liberbank se adhirió en 2019 al proyecto sectorial de la Confederación Española de Cajas de Ahorros sobre Finanzas sostenibles, con el objetivo de impulsar la movilización de recursos y promover la financiación de inversiones sostenibles, bajo un marco de actuación comprometido con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Durante 2020 se ha creado un proyecto interno así como un grupo transversal de Finanzas sostenibles y se ha diseñado una hoja de ruta de sostenibilidad con diferentes líneas de acción orientada a los clientes y centrada fundamentalmente en la financiación de productos sostenibles y el lanzamiento de productos de inversión socialmente responsable y, entre ellos:

- El primer fondo de inversión socialmente responsable, “Liberbank solidario”, en el que para la elección de los activos de la cartera se aplican criterios ASG. El fondo invertirá entre el 70 por ciento y el 100 por ciento de su patrimonio en otros fondos de inversión que sigan criterios extra-financieros o de inversión socialmente responsable gestionados por entidades nacionales e internacionales.
- Creación de un Plan Director de Movilidad con el fin de configurar una oferta integral, sostenible, multicanal e innovadora para la financiación de vehículos eléctricos con etiqueta Eco y Cero dirigida tanto a particulares como a empresas, que engloba también la financiación de puntos de recarga para vehículos eléctricos o híbridos enchufables. El plan incluye acuerdos de colaboración para el desarrollo de iniciativas vinculadas con la movilidad eléctrica.
- Establecimiento de alianzas para el desarrollo de proyectos sostenibles en el campo de la energía solar y paulatino desarrollo de productos para la financiación de instalaciones fotovoltaicas de autoconsumo y de viviendas con certificado energético A (igual o superior).
- Creación de una línea de financiación eco sostenible, “Agro”, para proyectos de inversión sostenible en el ámbito agroganadero (como proyectos que busquen la eficiencia energética e hídrica, de gestión de residuos o la agricultura ecológica).

6.2. Protección de nuestros clientes frente a la COVID-19

La grave situación de inestabilidad y crisis que ha generado la pandemia de la COVID-19 ha puesto de manifiesto, más aún, si cabe, la utilidad pública de las entidades financieras, aportando soluciones en una crisis que ha cambiado radicalmente el rumbo de los negocios y de la vida de muchas personas.

En este sentido, Liberbank ha hecho un gran esfuerzo para responder de una forma muy ágil a las necesidades de financiación de nuestros clientes autónomos y empresas, especialmente a través de las Líneas ICO COVID-19 o la línea de cobertura aseguradora CESCE COVID-19, pero también, colaborando con la administración pública correspondiente a la hora de tramitar las ayudas a escala regional.

Además de gestionar las moratorias públicas de deudas también se ha adherido, en el marco de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, al acuerdo sectorial para facilitar el aplazamiento de operaciones de financiación de clientes afectados por la crisis del coronavirus.

En el caso de particulares, Liberbank ha firmado con el ICO un convenio para facilitar financiación de alquileres a personas con dificultades y anticipa también el cobro de parte de las ayudas de la prestación por ERTE.

Asimismo, Liberbank, a través de Liberbank Vida y Pensiones y de CCM Vida y Pensiones forma parte del fondo solidario que ha permitido crear, por medio de UNESPA, un seguro de vida colectivo por causa directa de la COVID-19, así como un subsidio para los que resulten hospitalizados.

Atendiendo a las necesidades de los más vulnerables se ha creado, a través de la Banca Digital, un proceso para facilitar las colaboraciones a UNICEF que, además de dar respuesta global a la pandemia de la COVID-19, ha desplegado recursos para aportar material sanitario a nuestros hospitales.

Para Liberbank, la salud y la seguridad de los clientes ha sido la principal inquietud desde el primer momento de la crisis sanitaria, siendo conscientes de la necesidad de continuar ofreciendo soporte financiero para todos ellos. Así, se han implantado diversas medidas para minimizar cualquier riesgo de contagio.

Se han potenciado las operaciones a través de Banca Digital, a la que también se ha incorporado Liby, un asesor virtual basado en la inteligencia artificial. Asimismo, se ha reforzado y mejorado el canal de gestores personales “Junto a Ti” para poder prestar atención remota a un mayor número de clientes.

Nuestras oficinas, consideradas servicio esencial, han estado abiertas al público con las máximas medidas de higiene y seguridad para cuidar la salud de los clientes, atendiéndoles a través de cita previa para evitar aglomeraciones y reducir los contactos y, en el caso de las personas mayores, facilitando el cobro de las pensiones. Se ha anticipado además el pago de prestaciones por desempleo y se han implementado otras medidas para ampliar los plazos de recibos e impuestos.

En línea con las recomendaciones sanitarias se ha fomentado el pago con tarjeta o con móvil a través de la aplicación Liberbank Pay y se ha aumentado el límite sin PIN de las tarjetas *Contactless*.

Asimismo, en los cajeros automáticos se ha eliminado el cobro de la comisión por retirada de efectivo para, de esta forma, reducir desplazamientos.

En definitiva, se han mejorado, ampliado y reforzado todos los canales de interacción con los clientes, adaptándose el Banco a las nuevas circunstancias generadas por la crisis sanitaria y permitiendo, a su vez, adecuarse a sus preferencias y posibilidades.

6.3. Quejas y reclamaciones

Quejas y reclamaciones recibidas y resueltas en 2020

Nº de quejas y reclamaciones	Admitidas	Inadmitidas		
	15.811	1.019		
Nº de quejas y reclamaciones resueltas	A favor del cliente	A favor de la entidad	Sin pronunciamiento	Total
	8.202	2.709	3.551	14.462

Quejas y reclamaciones recibidas y resueltas en 2019

Nº de quejas y reclamaciones	Admitidas	Inadmitidas		
	11.561	853		
Nº de quejas y reclamaciones resueltas	A favor del cliente	A favor de la entidad	Sin pronunciamiento	Total
	7.270	1.526	2.892	11.688

7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES

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

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

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

7.1. Estabilidad y Gestión del Talento

La gestión de personas en el Grupo Liberbank apuesta por el crecimiento profesional. Para ello, se promueve la asunción de nuevas responsabilidades que incrementan las capacidades del empleado. Asimismo, se desarrollan procesos internos de promoción en los que se valoran cuestiones como la experiencia del candidato, su formación académica y sus conocimientos especializados.

Los ascensos y la promoción profesional se ajustan a criterios que tienen como objetivo garantizar la ausencia de discriminación, tanto directa como indirecta, entre mujeres y hombres. Ello significa que a igualdad de aptitudes, conocimientos y cualificación, mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades sin que su sexo, edad, raza, religión o cualquier otro aspecto ajeno a su vida laboral supongan un obstáculo, bajo las mismas condiciones retributivas, de formación y promoción dentro de la Sociedad.

Se trata, en consecuencia, de un sistema que garantiza en todo momento la igualdad de oportunidades entre los profesionales.

A continuación, se presentan las principales magnitudes en materia de empleo y remuneración del Grupo Liberbank.

Plantilla total por edad, sexo y categoría profesional

2020			
EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18-29	73	160	233
30-49	907	1.296	2.203
> 50	644	626	1.270
Total	1.624	2.082	3.706

2020			
CATEGORÍA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	966	900	1.866
Personal administrativo y comercial	633	1.153	1.786
Personal auxiliar	25	29	54
Total	1.624	2.082	3.706

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

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

En el análisis comparativo entre periodos se observa una reducción de un 1,6% en el total de la plantilla, lo que supone una reducción no significativa y relacionada con variaciones puntuales en las distintas compañías que forman parte del análisis consolidado del Grupo.

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

2020					
Sexo	Indefinido a tiempo completo	Indefinido a tiempo parcial	Temporal a tiempo completo	Temporal a tiempo parcial	Total
Hombres	1.558	5	61		1.624
Mujeres	1.902	41	138	1	2.082
Total	3.460	46	199	1	3.706
Porcentaje	93%	1%	5%	0%	100%

2020					
Edad	Indefinido a tiempo completo	Indefinido a tiempo parcial	Temporal a tiempo completo	Temporal a tiempo parcial	Total
18-29	67	2	164		233
30-49	2.145	37	20	1	2.203
> 50	1.248	7	15		1.270
Total	3.460	46	199	1	3.706
Porcentaje	93%	1%	5%	0%	100%

2020					
Categoría	Indefinido a tiempo completo	Indefinido a tiempo parcial	Temporal a tiempo completo	Temporal a tiempo parcial	Total
Directivos y técnicos	1.853	10	3		1.866
Personal Administrativo y comercial	1.559	36	190	1	1.786
Personal auxiliar	48		6		54
Total	3.460	46	199		3.706
Porcentaje	93%	1%	5%	0%	100%

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

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

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

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

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

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

Retribución media por tramos de edad y brecha salarial

2020			
Edad	Retribución media hombres	Retribución media mujeres	Brecha Salarial
18-29	18.397,38	18.687,58	-1,58%
30-49	43.170,73	36.169,46	16,22%
> 50	53.710,33	46.897,80	12,68%
2019			
Edad	Retribución media hombres	Retribución media mujeres	Brecha Salarial
18-29	15.694	15.875	-1,15%
30-49	41.197	34.861	15,38%
> 50	51.301	45.141	12,01%

Retribución media por categoría profesional y brecha salarial

2020			
Categoría	Retribución media hombres	Retribución media mujeres	Brecha Salarial
Directivos y técnicos	55.063,37	47.943,01	12,93%
Personal administrativo y comercial	33.747,70	30.746,51	8,89%
Personal auxiliar	21.392,41	21.524,85	-0,62%

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

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

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

Retribuciones al Consejo de Administración y al personal directivo

2020	MUJERES	HOMBRES
Personal Directivo: Integrantes de Comités de Dirección. Promedio de Retribución fija + Aportaciones al Plan de Pensiones	78.916,86	115.312,53
Remuneración media de consejeros, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción	129.936,25	128.553,39*

(*) Se incluye en la categoría Hombres la retribución de una persona jurídica representada por una persona física con ese género.

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

Política retributiva Grupo Liberbank

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

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

Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

2020			
Sexo	Despido disciplinario	Despido objetivo y otros	Total
Hombres	12	1	13
Mujeres	9	11	20
Total	21	12	33

2020			
Edad	Despido disciplinario	Despido objetivo y otros	Total
18-29	5	4	9
30-49	10	7	17
> 50	6	1	7
Total	21	12	33

2020			
Categoría Profesional	Despido disciplinario	Despido objetivo y otros	Total
Directivos y técnicos	7	0	7
Personal administrativo y comercial	14	8	22
Personal auxiliar	0		4
Total	21	12	33

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

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

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

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

En materia de cumplimiento normativo, no todas las sociedades incluidas en el Grupo cuentan con 50 o más trabajadores y por tanto no se encuentran afectadas por la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social. En los casos en los que resulta de aplicación, las organizaciones cumplen con la correspondiente cuota de reserva en el empleo. Ejemplos: Liberbank, S.A., Liberbank IT y FK2. El Grupo Liberbank cuenta con 65 empleados con algún grado de discapacidad reconocida.

7.2. Igualdad y no discriminación

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

A estos efectos, en el ejercicio 2020 se realizó un estudio diagnóstico en el que se recogieron los datos correspondientes a los indicadores relacionados con la igualdad de oportunidades que se establecen en el marco de la normativa vigente y se elaboró un borrador de Plan de Igualdad Liberbank, S.A., sometido a debate dentro de la Comisión de Igualdad, órgano encargado de promover el cumplimiento del principio de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de la Entidad y compuesto de forma paritaria por representantes de la Entidad y representantes legales de los y las trabajadoras.

El Plan de Igualdad ha sido aprobado por la Comisión de Igualdad de fecha 26 de enero de 2021 y ha sido ratificado a su vez por los órganos internos.

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

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

A su vez, el Reglamento del Consejo de Administración señala que, en los mencionados procesos de

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

7.3. Planes de Formación

Liberbank, siguiendo las mejores prácticas corporativas en gestión y desarrollo de personas, en el ejercicio 2020 ha definido su Política Corporativa de Formación, en la que se recogen los principios y pautas que se deben tener en cuenta para el diseño y desarrollo de los planes de formación en la Entidad.

Estos planes deberán dar respuesta a las necesidades de formación, en relación con el cumplimiento de los requisitos normativos, el desarrollo de la estrategia del negocio, las necesidades de los clientes y la evolución de la tecnología y la transformación digital, constituyendo además una herramienta clave para el desarrollo y crecimiento de sus profesionales.

En cuanto al Plan de Formación de la Entidad, éste se estructura por áreas de conocimiento y habilidades en función de los colectivos, diferenciando Banca Comercial, Banca de Empresas, Banca Corporativa, Banca Privada y Servicios Centrales:

1. Formación en Normativa:

- Certificaciones MiFID II.
- Certificación en Ley de Crédito Inmobiliario.
- Cumplimiento Normativo y Prevención del Blanqueo de Capitales.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Medidas de Seguridad en la Red Comercial.

2. Formación en Negocio:

- Productos y Servicios.
- Fiscalidad.
- Seguros.
- Calidad/Comercial.
- Habilidades.
- Gestión de efectivo.
- Operativa.

3. Formación en Riesgos:

- Riesgo de crédito.
- Ciberseguridad.
- Otros riesgos que afectan a una entidad financiera.

4. Formación para Servicios Centrales:

- Idiomas.
 - Jornadas, monográficos y programas de especialización técnica.
5. Formación para la transformación digital.
 6. Formación para adaptación al teletrabajo.

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

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

Así, durante 2020, se han realizado 212.074 horas de formación, de las cuales 2.357 se corresponden con formación específica en materia de blanqueo de capitales.

AÑO	HORAS REALIZADAS	RATIO POR EMPLEADO
2020	212.074	57
2019	245.969	66

2020			
CATEGORÍA PROFESIONAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directivos y técnicos	54.603	55.866	110.469
Personal administrativo y comercial	35.801	65.344	101.145
Personal auxiliar	116	344	459
TOTAL	90.519	121.554	212.073

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

Programa de becas.

Las prácticas académicas externas se constituyen como una actividad complementaria al aprendizaje teórico y práctico de los alumnos, donde las empresas juegan un papel relevante, al facilitar la incorporación de estudiantes a las organizaciones, contribuyendo de este modo a su desarrollo personal y profesional.

La firma de convenios de colaboración con centros académicos en los territorios donde Liberbank tiene presencia, tanto Universidades como centros de formación profesional, ha permitido la incorporación de alumnos tanto en la Red Comercial como en los Servicios Centrales para la realización de sus prácticas en empresas. A su vez, la incorporación de alumnos en prácticas permite a la Entidad detectar y atraer talento para la cobertura de vacantes en procesos de selección futuros.

- Prácticas en la Red Comercial:

Tiene el objetivo de que los alumnos aprendan a través de la práctica en el puesto y de una formación teórica la gestión propia de una oficina bancaria.

Los alumnos participan en un programa de formación sobre la Normativa MiFID II que les permite obtener la Certificación en Información Financiera (CIF), suponiendo un valor añadido a su CV y acceso al mercado laboral.

- Prácticas en Servicios Centrales - Programa "Liberbank Talento":

Tiene el objetivo de captar el talento junior con potencial, bajo el objetivo principal de dar respuesta a las necesidades presentes y futuras de perfiles especializados en la Entidad.

Estas prácticas se llevan a cabo a través de una doble metodología. Por un lado, la presencial mentorizada, donde a través del tutor o persona destinada por este en función del módulo de aprendizaje, se transmitirá el conocimiento. Por otro lado, el programa de formación desarrolla también acciones bajo formatos *online* donde, a través de entornos dinámicos y prácticos, el alumno conocerá y se familiarizará con las diferentes materias.

7.4. Seguridad y Salud en el Trabajo

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

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

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

A lo largo del ejercicio 2020, con el objetivo de velar por la salud de sus profesionales, el Grupo Liberbank programó y realizó las siguientes acciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo las actividades desarrolladas por el Servicio de Prevención Mancomunado (para las actividades desarrolladas en las especialidades de Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicosociología) y por el Servicio de Prevención Ajeno (para la Vigilancia de la Salud):

1. **Evaluación de Riesgos Laborales y Revisiones.** Se ha revisado la evaluación de riesgos en 65 centros de trabajo seleccionados tras un análisis de las necesidades más urgentes.

2. **Evaluación de Riesgos Psicosociales.** Tras llevar a cabo una Evaluación de Riesgos Psicosociales empleando la metodología “FPSICO 3.1”, desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Liberbank ha elaborado un informe de conclusiones y planificación de actuaciones para la concreción, desarrollo e implantación de acciones preventivas dirigidas a minimizar la incidencia de los factores psicosociales en la plantilla. El informe se ha trasladado a los representantes de los trabajadores a través del grupo de trabajo creado a dicho efecto, a través del cual dichos representantes han podido trasladar sus aportaciones, y buena parte de dichas aportaciones se han incluido en la planificación.
3. **Protocolo para la Prevención y el Tratamiento del Acoso Moral.** El protocolo ha sido aprobado y publicado en la Intranet donde se encuentra a disposición de todos los trabajadores. Asimismo, se elaborará, de forma consensuada en la Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad, un protocolo específico de **Acoso sexual y por razón de sexo** como una de las acciones previstas en el dicho Plan.
4. **Información, Comunicación y Participación.** Desde el Servicio de Prevención y en relación con la documentación relativa a las actividades preventivas desempeñadas, se han realizado diferentes comunicaciones a los representantes de los trabajadores en esta materia. También se mantiene a disposición de todos los empleados la documentación que conforma el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, cuyo contenido se ha actualizado para que se corresponda con la realidad de la Entidad.
5. **Formación en materia de PRL.** Existe a disposición de todos los empleados un curso de formación *online* denominado Esencial de Prevención de Riesgos Laborales. Se han elaborado nuevas acciones formativas en relación con la prevención y tratamiento del acoso moral.
6. **Inspecciones y revisiones de seguridad.** Se realizan en coordinación con el Departamento de Auditoría de Red en sus revisiones periódicas de los diferentes centros de trabajo de Liberbank.
7. **Vigilancia de la Salud.** Conforme a lo previsto en el Procedimiento de Vigilancia de la Salud de los trabajadores, a lo largo del año 2020 se ha ofertado la Vigilancia de la Salud con carácter periódico, en esta ocasión, para todos aquellos mayores de 43 años.
8. **Seguimiento y Control de las Acciones Correctoras.** De conformidad al procedimiento de Gestión para el seguimiento y control de las acciones correctoras, las acciones de mejora que se derivan de las actividades preventivas desarrolladas se incluyen dentro de un registro de seguimiento y control de las mismas.
9. **Contratación y Subcontratación.** Como parte de las actividades preventivas necesarias, a lo largo del año 2020 se han llevado a cabo acciones de coordinación en todos aquellos casos en los que se ha contratado alguna actividad que exigiera de dicha coordinación.
10. **Medidas de Emergencia.** De conformidad con el procedimiento de actuación en caso de emergencias y con la programación de actividades preventivas para el año 2020, se ha llevado a cabo la actualización de los Planes de Autoprotección de las oficinas en las que se ha revisado la evaluación de riesgos laborales.
11. **Plan de Seguridad Vial.** Liberbank dispone de un Plan de Seguridad Vial, documento en el que se analiza la problemática relacionada con los desplazamientos que deben realizar los trabajadores de la Entidad y se proponen acciones de carácter preventivo para tratar de evitar/reducir los accidentes que se produzcan durante dichos desplazamientos y las consecuencias que estos puedan llegar a tener.
12. **Investigación y análisis de accidentes/incidentes.** El Servicio de Prevención ha investigado y registrado todos los accidentes que hayan causado daño a los trabajadores propios, contratados o de ETT's que prestaron servicio en las instalaciones de la Sociedad a lo largo del ejercicio 2020. Las

acciones propuestas tras su análisis son llevadas a cabo para evitar situaciones futuras.

13. **Reuniones periódicas de seguimiento.** Entre otras, se han celebrado reuniones de los diferentes Comités de Seguridad y Salud constituidos en el Grupo. También se han mantenido reuniones periódicas de coordinación con los responsables de los Servicios de Prevención Ajenos responsables de la Vigilancia de la Salud de los trabajadores.
14. **Auditoría legal del Sistema de Gestión de la Prevención en Liberbank.** En cumplimiento de lo establecido en la normativa vigente, Liberbank ha sometido su sistema de gestión de la prevención a una auditoría por parte de auditores externos acreditados. El equipo auditor ha llegado a la conclusión de que Liberbank tiene un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales que proporciona una gestión buena de los riesgos, estando éstos debidamente controlados, y de acuerdo con su tabla de resultados, ha alcanzado la calificación de muy alta.
15. **Actuaciones COVID-19.** En este punto, es necesario destacar que a lo largo de este año 2020 las actividades preventivas y las acciones programadas y previstas a desarrollar por parte del Servicio de Prevención se han visto seriamente afectadas por la incidencia de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2, lo que ha obligado a la Entidad adaptar sus medios humanos y técnicos para dar cobertura a todas las necesidades que esta situación extraordinaria ha provocado.

Sobre esta cuestión, cabe señalar que, desde un primer momento, la prioridad para Liberbank ha sido la seguridad y salud de las personas, tanto de sus trabajadores como de los usuarios de sus centros. En este sentido no se ha escatimado en medidas, tanto de carácter organizativo como técnico, pudiendo destacarse, entre muchas otras, las siguientes:

- Creación de un Grupo de Trabajo y un Comité de Crisis que llevan a cabo un seguimiento puntual del Plan de Acción elaborado al efecto.
- Evaluación del riesgo de exposición y propuesta de acciones preventivas adaptadas a la evolución de la situación. Instrucciones y medidas de seguridad de acuerdo con lo establecido por las autoridades sanitarias.
- Elaboración de protocolos para la detección y seguimiento de contagios y contactos, valoración de personal sensible.
- Medidas organizativas para reducir el trabajo presencial hasta el mínimo indispensable en función de la incidencia de la pandemia en cada momento. Adaptación y puesta a disposición de medios técnicos para facilitar el teletrabajo.
- Reordenación de las oficinas de Banca Comercial para que la plantilla de Red que desarrolla su trabajo de cara al público sea la menor posible, ajustándose a las actuales necesidades de los clientes para seguir prestando este servicio, que se reitera como esencial.
- Medidas destinadas al control de aforo en el interior de los centros de trabajo abiertos al público con control de acceso mediante cita previa y eliminación de las zonas de espera, reducción del horario de atención al público e incluso cierre temporal de buen número de centros en los momentos de incidencia más importante de la pandemia. Puesta a disposición de medios alternativos para que los clientes puedan efectuar sus operaciones sin necesidad de presencia física en las oficinas.
- Adaptación de los centros de trabajo a las necesidades: instalación de mamparas de protección en todos los puestos de trabajo, señalización y delimitación de espacios.
- Medidas de refuerzo de la limpieza en los centros de trabajo.
- Puesta a disposición de equipos de protección individual (mascarillas, guantes, pantallas faciales) y geles desinfectantes para todos los empleados que desarrollan su trabajo de forma presencial.

- Pruebas diagnósticas PCR antes de la reincorporación de los trabajadores tras un contagio, contacto estrecho o periodo importante de ausencia del centro de trabajo.
- Atención a colectivos vulnerables: los empleados pertenecientes al colectivo considerado como de “especial sensibilidad” con diagnósticos médicos de riesgo permanecen en su domicilio teletrabajando y, si esto no es posible, en aislamiento preventivo.
- Permanente atención y seguimiento por parte del Servicio de Prevención de la Entidad, que da respuesta a las circunstancias particulares que se van produciendo con motivo de la incidencia del coronavirus en los distintos colectivos.
- Creación de un espacio formativo en el que se encuentran a disposición de todos los empleados una serie de píldoras formativas, tutoriales e infografías con recomendaciones y pautas que ayudarán a desempeñar con éxito y seguridad el trabajo a distancia. Incluye un bloque que, bajo el título Gestión emocional del aislamiento, ofrece una serie de recomendaciones básicas para poder regular de manera adecuada el conjunto de emociones que genera el aislamiento.
- Bajo el título **Juntos Ganaremos** se crea un espacio para compartir experiencias personales de empleados y también creaciones audiovisuales realizadas por compañeros, cargado todo ello de mensajes positivos que transmiten esperanza, solidaridad y unidad durante el confinamiento ocasionado por la pandemia.

7.5. Relaciones sociales

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

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

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

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

En Liberbank, la negociación del Convenio Colectivo se lleva a cabo a nivel sectorial, estando representadas las entidades por la Confederación Española de Cajas de Ahorros y el personal empleado por las organizaciones sindicales que cuentan con legitimación suficiente. El pasado 1 de octubre de 2020 se alcanzó un acuerdo con la mayoría de la representación social de los trabajadores para aprobar el nuevo Convenio Colectivo, de aplicación al periodo 2019-2023, el de mayor duración hasta el momento. El Convenio Colectivo ha entrado en vigor el pasado 4 de diciembre de 2020, tras su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

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

- **Liberbank, S.A.:** Convenio colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro.
- **Factoría de Operaciones (FK2):** Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.
- **Liberbank IT:** Convenio Colectivo estatal de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública.

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

7.6. Absentismo

El Grupo Liberbank aporta los datos globales correspondientes a los índices y tasas de absentismo correspondientes a accidentes laborales, enfermedades profesionales, contingencias comunes y otras causas, correspondientes al ejercicio 2020.

ACCIDENTES/INCIDENTES/BAJAS			2020
Nº de accidentes laborales con lesiones			39
Nº Accidentes Hombres	15	Nº Accidentes Mujeres	24
Nº total de días perdidos			46.330
Enfermedades profesionales			0

ACCIDENTES/INCIDENTES/BAJAS			2019
Nº de accidentes laborales con lesiones			42
Nº Accidentes Hombres	14	Nº Accidentes Mujeres	28
Nº total de días perdidos			47.754
Enfermedades profesionales			0

En términos comparativos, se ha producido un número de accidentes inferior al del ejercicio 2019.

Conciliación y ejercicio corresponsable por parte de ambos progenitores

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

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

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

Durante este ejercicio Liberbank ha iniciado el despliegue de un modelo de trabajo flexible que, en una primera fase, tiene fundamentalmente tres objetivos: mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar, aumentar la motivación de los empleados y favorecer la atracción y fidelización del talento.

Para ello se ha comenzado a aplicar una serie de medidas concretas, entre las que cabe destacar:

- Flexibilidad horaria y de ubicación en el ámbito de la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Desconexión digital y limitación de horarios de apertura de centros.
- Trabajo a distancia, con previsión de normalizar e incorporar el trabajo a distancia como una modalidad en el desarrollo de la actividad acorde con las tendencias del mercado (modelos híbridos de trabajo presencial/a distancia, adaptados a cada responsabilidad, función o rol, con sus correspondientes mecanismos de gestión y control), una vez superada la situación extraordinaria generada por la pandemia.

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

2020			
BAJAS POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Número de empleados que tuvieron derecho a baja	55	74	129
Número de empleados que ejercieron derecho a baja	55	74	129
Número de empleados que se reincorporaron tras la baja y mantuvieron su empleo 12 meses después de la reincorporación	55	74	129
Tasa de reincorporación al trabajo tras la baja	100%	100%	100%

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

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

7.7. Experiencia de Empleado

La Oficina de Experiencia de Empleado y Desarrollo Directivo, creada en 2020 en una apuesta firme de poner el foco en las personas, ha impulsado un estilo de comunicación más cercana y empática a través de los distintos canales con acciones encaminadas favorecer la cohesión de equipo, y se han llevado a cabo diferentes acciones destinadas a mejorar la experiencia de los empleados sobre la base de tres pilares: comunicación, liderazgo y formación.

Entre las acciones implementadas se encuentran:

- Plan de retribución flexible: se ofrece a los empleados que voluntariamente se adhieran al mismo, la posibilidad de transformar parte de su retribución dineraria en retribución en especie en determinados productos que está exenta a efectos del IRPF, lo que se traduce en un ahorro impositivo para el empleado.
- Compra de vacaciones: con el objetivo de mejorar la experiencia de empleado como pieza clave de la Entidad, incrementando las opciones ya existentes de conciliación de la vida personal y laboral, ampliándolas para todos, se ofrece a la plantilla la posibilidad de realizar una compra de hasta 5 días adicionales de vacaciones. Estos 5 días pueden disfrutarse de una sola vez o de forma fraccionada.
- Modelo de trabajo flexible: se ha desplegado un nuevo modelo de trabajo que tiene fundamentalmente 3 objetivos:
 - Mejorar la conciliación de la vida laboral y familiar.
 - Aumentar la motivación de los empleados.
 - Favorecer la atracción y fidelización del talento.

Para lograr la consecución de estos objetivos se han aplicado medidas concretas en materia de flexibilidad (horaria y de ubicación en el ámbito de la conciliación de la vida familiar y laboral), desconexión digital y limitación de horarios de apertura de centros de trabajo, además de favorecer el trabajo a distancia.

- Itinerarios de desarrollo: se han diseñado y puesto en marcha distintos planes de formación para adquirir competencias digitales dirigidos inicialmente a 20 centros de trabajo, detectados como prioritarios debido a la aparición en el mercado de nuevos roles en estas materias.

- Happyforce: una *app* de instalación voluntaria en el móvil (corporativo o personal), ágil e intuitiva, para tomar el pulso diario al clima laboral y mejorar, reforzar y ampliar los canales de comunicación interna, participación y escucha activa de la plantilla, con el objetivo de elaborar planes de acción que en mejoren la experiencia del empleado.

Además de lo descrito anteriormente, se ha puesto especial énfasis en la percepción y el sentimiento de los empleados relativo a la crisis sanitaria derivada del coronavirus, realizando distintas encuestas para valorar su percepción acerca de la misma y poniendo en marcha planes y medidas que ayudasen a proteger a los profesionales, haciéndoles saber que su salud era, es y sigue siendo la prioridad de la Entidad.

8. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA ACCIONISTAS E INVERSORES

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

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

A lo largo de 2020, el Grupo Liberbank ha participado en un número significativo de conferencias, reuniones y *roadshows* con inversores y accionistas tanto de renta fija como renta variable, con un enfoque cada vez mayor en las materias ASG. Dentro de las conferencias se han mantenido reuniones puntuales con inversores especialistas en dicha materia.

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

9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

El Grupo Liberbank es consciente de la importancia de la preservación del medioambiente y, por ello, su actuación frente a la situación climática, tanto en el ámbito interno como en el externo, está dirigida a impulsar acciones, fomentar las mejores prácticas y desarrollar iniciativas respetuosas con el medioambiente y en pro de su conservación.

Con este fin, contribuye a la mejora del impacto ambiental generado por su actividad mediante un proyecto de reducción de emisiones de CO2 y el ahorro energético en todos sus consumos y materiales. Asimismo, promueve la creación de diferentes proyectos y líneas de productos sostenibles y que favorecen la transición hacia una economía baja en carbono, en línea con el Acuerdo de París.

Las sociedades que conforman el Grupo Liberbank cuentan con políticas encaminadas a la reducción de consumos de sus fuentes de energía, del resto de materiales y a la disminución paulatina de residuos y/o emisiones en todas sus instalaciones.

9.1. Gestión ambiental

En su compromiso con la mejora de la gestión ambiental, las actuaciones del Grupo tienen por objetivo minimizar el impacto ambiental derivado de la actividad de sus distintas sociedades, principalmente el consumo de recursos (fuentes de energía, agua y determinados materiales).

Además, el Grupo es consciente de la importancia de la lucha contra el cambio climático, lo que demuestra con la adhesión en 2019, junto a la mayoría de las entidades financieras españolas, al Compromiso de Acción climática impulsado por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP Fi) para la reducción de la huella de carbono en sus balances, en consonancia con el Acuerdo de París. Con el firme propósito de contribuir al objetivo de mitigación del cambio climático, toda la energía eléctrica consumida en 2020 por Liberbank es energía verde, con garantía de origen 100% renovable.

El Grupo inició en 2019 un proyecto para la medición de la huella de carbono con objeto de conocer las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en sus alcances 1 y 2, de acuerdo a los principios del **Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol)** quedando registrado el cálculo de emisiones, una vez certificado por AENOR, en el Registro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Miteco).

A lo largo de 2020 se ha llevado a cabo un proyecto de reducción de emisiones que ha permitido una reducción en torno a un 70% en las emisiones de alcance 2, asociadas al consumo de electricidad en sus instalaciones. El Grupo aspira a ser neutro en emisiones en 2022.

La ambición, a partir de 2020 y durante la próxima década, es abordar cambios relevantes en materia medioambiental en las operaciones que realiza el Banco con sus clientes, incrementando su compromiso en la mitigación del cambio climático y la preservación del medio ambiente.

9.2. Contaminación

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

El mencionado proyecto de reducción de huella de carbono, que junto con el impacto propiciado por la pandemia de COVID-19 y las políticas de teletrabajo implementadas, ha supuesto un significativo descenso en las emisiones generadas por el Grupo Liberbank con un total de 2.818,87 toneladas de CO2 evitadas a la atmósfera en el ejercicio 2020.

9.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

El Grupo apuesta por la minimización de los impactos ambientales producidos por su actividad, bien de forma directa a través de acciones concretas, bien indirecta, divulgando buenas prácticas que sensibilicen e inspiren una actitud responsable entre los empleados.

En 2020 se mantuvo vigente la iniciativa enmarcada dentro del proyecto “Liberbank sostenible” consistente en la instalación de fuentes de agua en las oficinas y otros centros de trabajo de los territorios en los que el Grupo opera para la eliminación progresiva de los residuos plásticos de un solo uso, fomentando el uso de envases reutilizables. En este sentido, el Grupo cuenta con otras iniciativas internas orientadas a:

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

9.4. Uso sostenible de los recursos

Consumo de energía

La principal fuente de energía del Grupo es la electricidad. En 2020 se han consumido 13.276.680,00 KWh a nivel consolidado frente a los 20.601.004,92 KWh consumidos en 2019, lo que supone una importante reducción en la demanda de energía eléctrica, que refleja, además de los cambios organizativos provocados por la situación extraordinaria generada por la pandemia de COVID-19 a partir del mes de marzo de 2020, la continua programación de acciones de eficiencia energética y el desarrollo sostenible en las sociedades del Grupo.

Además de la cifra global, para el análisis comparativo anual se tiene en cuenta el consumo registrado por la matriz. En este caso, el consumo de energía de Liberbank asciende a 12.072.083 KWh.

Consumo de Materiales

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

El consumo de papel muestra asimismo una tendencia a la reducción, lograda gracias a diferentes políticas tales como: digitalización de los procesos minimizando el uso de papel en las oficinas, reducción de puntos de impresión, reutilización y uso de papel reciclado, etc.

A lo largo de 2020 se ha mantenido la misma línea con iniciativas encaminadas a la sustitución del correo postal por el correo electrónico en las comunicaciones a los clientes, así como el uso de papel reciclado para aquellos servicios que no podían ser digitalizados, lo que sin duda ha permitido disminuir el consumo tanto de papel como de tóner. En 2020 se han consumido 75 Tm de papel de impresión y 2.739 unidades de tóner.

Agua

El consumo de agua en 2020 ha sido de 395.087 m³ frente a los 424.268,40 m³ consumidos en 2019 para todas las organizaciones y centros de trabajo del Grupo Liberbank.

Además de la cifra global, para el análisis comparativo anual se tiene en cuenta el consumo registrado por la matriz. En este caso, el consumo de agua de Liberbank asciende a 31.918 m³, lo que supone una ratio de 10,3 m³ por persona y año frente a los 12 m³ registrados en el ejercicio 2019.

9.5. Cambio climático y Protección a la biodiversidad

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

En este sentido, muestra su compromiso con la apuesta por la financiación y desarrollo de proyectos sostenibles o que repercutan de forma positiva en la sociedad y el medio ambiente, de forma alineada con los 17 ODS de la Agenda 2030, el Pacto Verde Europeo y el Acuerdo de París.

En su firme compromiso con la sostenibilidad, en 2020, dando continuidad a la iniciativa **Bosques Liberbank**, incluida en el Plan Director de RSC, se ha creado un nuevo bosque Liberbank en Cáceres, con la plantación de 365 ejemplares de especies arbóreas autóctonas de la zona, que forma parte de los territorios origen de las entidades del Banco. Para la difusión de esta iniciativa, enmarcada en el nuevo Plan Director RSC, y con el fin de sensibilizar a sus grupos de interés en su contenido, el Grupo Liberbank ha repartido entre sus colaboradores 100 ejemplares de Madroño para su plantación en los lugares escogidos por éstos.

10. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LOS PROVEEDORES

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

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

En este sentido, el Grupo Liberbank promueve que los profesionales o empresas subcontratadas compartan y apliquen los principios éticos de la Entidad. A tal fin, todos los proveedores de servicios deben comprometerse contractualmente a conocer y respetar el Código ético profesional del proveedor del Grupo Liberbank, cuya versión actualizada se encuentra disponible en la página web de la Entidad y tienen a su disposición el Canal de Denuncias del Grupo Liberbank.

11. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS

11.1. Educación financiera para la sociedad

La educación financiera se ha convertido en una herramienta necesaria e imprescindible en la actividad de los agentes económicos y, de manera particular, en las entidades de los ámbitos del aseguramiento, la financiación y la inversión. Liberbank lleva desde 2013 implicado en acciones de educación financiera y, de manera progresiva, ha ido intensificando su compromiso y dedicación en esta materia. Y lo ha hecho desde una estrategia de trabajo compartido y colaboración, ya que el impacto y eficacia de estas iniciativas sólo es posible a través de la labor y la colaboración con otras instituciones (cámaras de comercio, asociaciones empresariales, etc.) y con el altavoz privilegiado de medios de comunicación, que tienen como objetivo el desarrollo del servicio público y hacia la sociedad.

En ese sentido, Liberbank ha continuado desarrollando durante 2020 un amplio conjunto de actuaciones en el marco de los Planes Nacionales de Educación Financiera, desde su adhesión al mismo en 2013, si bien el impacto de la pandemia de COVID-19 y de las medidas sanitarias adoptadas ha condicionado el ritmo y alcance de los planes previstos y que han tenido que ser adaptados al nuevo escenario social y de relación.

A partir de unos irrenunciables principios de neutralidad comercial, rigor, sencillez y transparencia, Liberbank promueve la educación financiera a través de programas de formación de periodistas especializados en agencias de noticias.

Liberbank, en el marco del Programa EDUCA de la Fundación de las Cajas de Ahorros (FUNCAS), ha continuado en el año 2020 con la ejecución pendiente de los programas de 2019 e inició la ejecución de dos nuevos proyectos para el ejercicio 2020 (que culminarán, debido a los condicionantes de la pandemia, en 2021) destinados, por una parte, a la promoción de la formación financiera en el ámbito del emprendimiento y, por otra, a la divulgación de la educación financiera a través de nuevos canales de redes sociales y audiovisuales de impacto masivo, enfocada al segmento juvenil de la población y, todo ello, con un objetivo último de mejorar la información y la comunicación financiera minimizando el creciente impacto de la manipulación, la tergiversación y la divulgación de bulos en esta materia, lo que afecta de manera perjudicial a las personas en su vida diaria y en la adopción cotidiana de decisiones económicas.

El impacto de las acciones ejecutadas de los planes 2019 y 2020 ha sido, en términos directos, de más de 20.000 personas, número que se incrementará notablemente con la aplicación, en fase de ejecución, de las medidas retrasadas a causa de la pandemia de COVID-19.

11.2. Compromiso con la sociedad

El arraigo y alto compromiso del Grupo Liberbank con los territorios en los que opera se materializa igualmente en la realización de numerosas colaboraciones y acciones sociales que, en 2020, han ido destinadas a los siguientes fines de índole social:

- Actividades destinadas a los sectores de la infancia y juventud, a través de convenios de colaboración firmados con distintas Fundaciones.
- Acciones de apoyo a la empresa y jóvenes emprendedores, estableciendo vínculos de colaboración con los organismos que engloban este tipo de colectivos.
- Apoyo en investigación y nuevas tecnologías, que se materializa a través de instituciones y empresas que desarrollan proyectos que buscan el beneficio de toda la sociedad.

- Defensa del medio ambiente y naturaleza, aplicándolo tanto en la propia Entidad como a través de las asociaciones que trabajan para concienciar a la sociedad de esta necesidad.
- Apoyo al deporte base como una necesidad para trasladar los valores positivos que supone el esfuerzo y trabajo en equipo, apoyo que se centra en promocionar especialidades deportivas menos favorecidas económicamente.
- Apoyo al deporte femenino, fomentando la incorporación profesional de la mujer en el deporte de manera igualitaria.
- Promoción y defensa de la cultura y patrimonio artístico, apoyando actividades que repercuten en un bien para la sociedad.
- Promoción de la educación financiera, necesaria para la toma de decisiones financieras acertadas. Convocatorias y apoyo de becas, promocionando el futuro empleo de los jóvenes.

Aproximadamente un tercio del capital aportado se realiza a entidades acogidas a la Ley 49/2002, de 23 de diciembre, de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo.

Transformación Digital

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

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

- La nueva Banca Digital mucho más útil y orientada a la plena operatividad digital.
- Una plataforma de financiación al consumo para contratación digital de préstamos y tarjetas basado en innovadoras soluciones de admisión de riesgos centradas en las capacidades que brinda “open banking”.
- Un agregador financiero, facilitando a los clientes la consulta de todas sus cuentas bancarias en un mismo espacio y que brindará capacidades de información para estrategias de categorización e iniciación de pagos.
- El servicio de gestión remota “Junto a ti” con el fin de facilitar a los clientes nuevos canales de relación con la Entidad.
- Liby, el asesor virtual de inteligencia artificial, que se establece como nuevo canal de interacción con el objetivo de mejorar el servicio a clientes a través de la personalización y la reducción de tiempos. Esta iniciativa se lanza en el marco de la colaboración con Google y Atmira.
- En línea con la evolución de la estrategia de “banca abierta” a través de alianzas digitales, como las desarrolladas actualmente con Play Station, Google y Atmira o Fenie Energía. En relación con el Desarrollo de PlayStation, es destacable el progreso que la propuesta de valor asociada a la oferta diferencial: tarjeta débito, tarjeta teens, capacidad de personalización de los diseños de las tarjetas, entre otros, están generando en la demanda y, por consiguiente, en el crecimiento de clientes.

Ciberseguridad

El acelerado proceso de transformación digital que se ha producido en los últimos años ha implicado la aparición de nuevos riesgos para todos los sectores y mercados, formando parte de las preocupaciones de la Alta Dirección de las organizaciones de todo el mundo. Liberbank no es ajena a estas preocupaciones y considera la ciberseguridad y el control del riesgo tecnológico como una de las principales prioridades

para el Grupo y uno de los pilares para proteger la información de la Entidad, los clientes y los empleados ante las crecientes amenazas de seguridad y fraude.

Conscientes de estos aspectos críticos, el Grupo Liberbank asume la responsabilidad de proteger los activos y la información, realizando una proactiva gestión de los riesgos asociados. A estos efectos, el Consejo de Administración del Banco ha aprobado una Política Corporativa de Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico en la que se definen los principios para establecer un gobierno adecuado de los sistemas de información, minimizar los riesgos y asegurar el eficiente cumplimiento de los objetivos de prevención, protección y recuperación cumpliendo con los mejores estándares de mercado y la normativa aplicable.

De forma análoga a otro tipo de riesgos, Liberbank cuenta con un modelo de Gobierno organizativo estructurado en tres líneas de defensa (LoD), definiendo de manera clara los roles y las responsabilidades de cada línea.

Entre los principales avances llevados a cabo por Liberbank en 2020 en el ámbito de la Ciberseguridad destacan los siguientes:

- Se ha creado la Unidad de Gestión del Fraude que permite realizar una gestión global y transversal del fraude dentro de la Entidad.
- Se han desplegado nuevas soluciones tecnológicas que permiten la identificación de comportamientos o patrones anómalos respecto a la operativa normal de clientes, mejorando de esta forma la prevención eficaz del e-fraude.
- Se ha implementado la autenticación reforzada (SCA, por sus siglas en inglés) en el acceso a cuentas y en la iniciación de pagos, en línea con lo definido por la Directiva de Servicios de Pago (PSD2).
- Se ha puesto en marcha un sistema de homologación y supervisión de las medidas de seguridad tecnológica en proveedores críticos y esenciales.

Asimismo, Liberbank lleva a cabo de forma anual dos evaluaciones realizadas por un experto externo sobre su nivel de madurez en la gestión de ciberseguridad, basándose en los requerimientos de la Guía EBA de ICT Risk y alineado al estándar Internacional NIST CSF. A término de 2020, la calificación obtenida muestra que Liberbank dispone un grado de madurez en la gestión de riesgos tecnológicos superior a sus comparables.

Protección del dato

En relación a la protección de datos de carácter personal, el Grupo Liberbank sigue trabajando en línea con los requerimientos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), realizando Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos (EIPDs) para determinar las medidas técnicas que son necesarias aplicar sobre los sistemas (tanto en entornos productivos como de preproducción) con el objetivo de preservar la integridad y la seguridad de la información.

Iniciativas con impacto positivo en la sociedad

Liberbank viene desarrollando desde 2019 el programa LBK Saludable, cuyo objetivo es la promoción de hábitos de vida saludables entre sus empleados.

Se estructura en periodos anuales con temáticas específicas: alimentación saludable-cuídate, actividad física-muévete, responsabilidad social- comprométete y pausas activas-quíérete. El programa se pilota sobre una plataforma digital a través de la cual se puede acceder a contenido útil vinculado a las temáticas descritas con anterioridad.

LBK Saludable ha mantenido un constante crecimiento desde su lanzamiento, ofreciendo más de 900 asesoramientos, ofertando 70 pruebas deportivas y logrando más de 300 participaciones del #equipoyvoluntariadoLiberbank dentro de los distintos eventos e iniciativas organizados.

En la actualidad, el programa LBK Saludable cuenta con 1.858 usuarios activos. La participación en eventos deportivos como equipo Liberbank y el voluntariado suspendidos en marzo por la pandemia de COVID-19 fue sustituida por otras iniciativas *online* como la invitación a participar en la carrera virtual X Carrera Fundación Fernando Alonso Liberbank cuyo importe de inscripción se donó íntegramente a la Federación Española de Bancos de Alimentos FESBAL.

Patrocinio Real Madrid

Liberbank se ha convertido en el banco oficial del Real Madrid desde la presente temporada 2020/2021, un acuerdo que se extenderá durante seis periodos. Este acuerdo supone un salto cualitativo en relación al conjunto de equipos deportivos patrocinados por Liberbank y da continuidad a su compromiso por fomentar el deporte en la sociedad, como medio para mejorar el bienestar de las personas, creando hábitos de vida saludable.

Además, esta alianza deja patente la línea de apoyo al deporte femenino que, desde hace años, también es seña de identidad de Liberbank, pues colabora con diversos equipos femeninos, tanto de fútbol como de otras disciplinas deportivas, especialmente en sus territorios de origen. Este respaldo al equipo femenino de fútbol del Real Madrid es una oportunidad para ver nacer y crecer a un nuevo equipo pues, siendo la primera vez que el Real Madrid cuenta con una sección femenina, Liberbank se ha convertido en patrocinador fundador, contribuyendo a fomentar la incorporación profesional de la mujer en el deporte de manera igualitaria.

Asimismo, en su compromiso por apoyar diferentes disciplinas deportivas, Liberbank también se ha convertido en patrocinador del Real Madrid de Baloncesto, siendo el primero de los nuevos patrocinadores en firmar un acuerdo transversal para todas las secciones del Club: fútbol masculino, fútbol femenino y baloncesto.

11.3. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

El Grupo Liberbank apuesta por la cercanía con sus clientes y se esfuerza en favorecer la accesibilidad a todos sus servicios y productos financieros, especialmente de aquellos clientes con necesidades especiales, en una clara apuesta por la inclusión financiera.

Asimismo, Liberbank dispone de políticas internas para la adaptación de sus centros de trabajo y de atención al público a personas con movilidad reducida u otras barreras de acceso, respetando en todos los casos la normativa vigente en materia de protección del patrimonio histórico.

A lo largo de 2020, se instalaron bucles magnéticos que cumplen los REQUISITOS DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) en varias de las oficinas de la Red comercial, facilitando de este modo un mejor servicio a personas con discapacidad auditiva.

11.4. Políticas contra la corrupción y el soborno

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

- Política Corporativa de Prevención de riesgos penales.
- Código ético profesional.
- Normas de conducta de los consejeros.
- Manual operativo de Prevención de riesgos penales, del que forma parte el Código ético del proveedor del Grupo Liberbank.
- Manual operativo de Control de riesgos penales.
- Canal de denuncias.

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

El 8 de octubre de 2020, el Comité de Cumplimiento Normativo de Liberbank aprobó el Código ético del proveedor del Grupo Liberbank, que los proveedores de servicios se obligan contractualmente a conocer y respetar y cuya versión vigente se encuentra permanentemente disponible en la página web de Liberbank.

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2020 se actualizaron los siguientes documentos:

- Política Corporativa de Prevención de riesgos penales.
- Código ético profesional.
- Manual de Prevención de riesgos penales.
- Manual operativo de Control de riesgos penales.
- Política Corporativa de Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

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

Tanto el modelo de prevención de riesgos penales como la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo son objeto de una auditoría interna con carácter anual. La actuación del Grupo Liberbank en materia de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo es sometida, además, a una auditoría externa anual.

A lo largo de 2020 no se ha puesto de manifiesto a través del canal de denuncias ningún incidente en materia de corrupción, soborno ni de vulneración de los derechos humanos.

Seguimiento del Código Ético Profesional

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

Canal de denuncias

El Grupo Liberbank cuenta con un canal de denuncias a disposición de sus profesionales. El Canal de denuncias de la Entidad es la vía para comunicar tanto los posibles delitos o infracciones del Código Ético Profesional cometidos por cualquier empleado como cualquier preocupación significativa y legítima con respecto a cuestiones relacionadas con el gobierno interno de la Entidad.

El canal puede ser utilizado por los consejeros, los directivos y todos los empleados, incluso los agentes, profesionales, empleados en prácticas y becarios. Su funcionamiento está regulado en un procedimiento específico, incluido en el Manual operativo de Prevención de riesgos penales.

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

En el ejercicio 2020 se recibieron seis comunicaciones a través el canal de denuncias. Una de ellas fue derivada al Servicio de Prevención de Blanqueo de Capitales. De las cinco restantes, tras un análisis de las mismas y la investigación correspondiente conforme al procedimiento de aplicación, dos fueron desestimadas por el órgano competente, por no haberse acreditado vulneraciones del Código ético profesional de la Entidad y otras tres fueron estimadas y trasladadas al órgano con capacidad sancionadora.

Formación específica en materia de cumplimiento normativo

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

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

INDICADORES CORRUPCIÓN Y SOBORNO	2020	2019
Nº Incidentes en material de corrupción y soborno	0	0
Nº Incidentes vulneración derechos humanos	0	0
Nº Comunicaciones recibida en el canal de denuncias	6	7
Nº Horas Formación en Prevención Blanqueo de Capitales	2.693	12.305

11.5. Respeto a los Derechos Humanos

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

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

Por último, para seguir avanzando en el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa, el Banco está adherido desde julio de 2016 al Pacto Mundial de Naciones Unidas y ha presentado su último Informe de Progreso en noviembre de 2020. Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa internacional que promueve la aplicación de diez Principios universalmente aceptados en las áreas de Derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

A lo largo de 2020 no se ha puesto de manifiesto a través del canal de denuncias ninguna vulneración de los derechos humanos.

11.6. Información fiscal de la sociedad

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

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

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

La estrategia se rige por los siguientes principios generales:

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

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

En 2020 se ha liquidado por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2019 una cuota de 0,2 millones de euros. La cuota líquida estimada para el ejercicio 2020, que se liquidará en el mes de julio de 2021, es de 3,3 millones de euros.

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

- Impuesto sobre el Valor Añadido ingresado: 21,2 millones de euros.
- Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y AJD: 6,2 millones de euros.
- Impuesto sobre AJD préstamos y créditos hipotecarios: 42 millones de euros.
- Impuesto sobre los depósitos: 8,6 millones de euros.
- Impuestos locales: 11,7 millones de euros.
- Prestación patrimonial: 10,7 millones de euros.

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

- Se han recibido subvenciones en el ejercicio 2020 por importe de 0.1 miles de euros.
- El beneficio obtenido asciende a 40.833 miles de euros.

12. ALCANCE Y REVISIÓN EXTERNA

Conforme a lo establecido en el artículo 49 del Código de Comercio, en su redacción dada por la Ley de Información no Financiera y Diversidad, el Grupo Liberbank presenta su Estado de Información No Financiera correspondiente al ejercicio 2020. Este documento tiene el objetivo de recoger de forma clara y concisa la información no financiera prevista en el referido artículo.

En este sentido, el Estado de Información No Financiera 2020 contiene los principales aspectos y novedades ocurridos durante el ejercicio sobre cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, respeto de los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno y sobre la sociedad.

Para la elaboración del Estado de Información No Financiera el Grupo Liberbank tiene como referencia la Guía GRI Sustainability Reporting Standards y la información contenida en el mismo es verificada por un prestador independiente de servicios de verificación, tal y como exige el artículo 49 del Código de Comercio.

13. ANEXO 1. ÍNDICE GRI

CONTENIDO	CAPÍTULO	APARTADO	Principio Pacto Mundial	REPORTING GRI
MODELO DE NEGOCIO				
Descripción de Modelo de Negocio	2. BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	2.1. Marco Regulatorio 2.2. Modelo de negocio 2.3. Principios y valores corporativos	N/A	GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-16 GRI 102-18
Presencia Geográfica	2. BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	2.2. Modelo de negocio	N/A	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6 GRI 202 GRI 417
Objetivos y Estrategias	4. ASPECTOS MATERIALES NO FINANCIEROS	4.1. Análisis De Materialidad 2020 4.2. Temas Materiales 4.3. Plan Director de RSC 4.4. Seguimiento del Plan Director	N/A	GRI 102-15 GRI 417
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	2. BANCA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE 4. ASPECTOS MATERIALES NO FINANCIEROS	2.1. Marco Regulatorio 2.2. Modelo de negocio 4.1. Análisis De Materialidad 2020 4.2. Temas Materiales	N/A	GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	12. ALCANCE Y REVISIÓN EXTERNA		N/A	GRI 102-54 GRI 102-56
Análisis de materialidad	4. ASPECTOS MATERIALES NO FINANCIEROS	4.1. Análisis De Materialidad 2020 4.2. Temas Materiales	N/A	GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 6	GRI 102-7 GRI 102-8 GRI 402
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 6	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 6	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 3 y 6	GRI 405-1
Brecha salarial	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 6	GRI 405-1
			Principio 6	GRI 405-2 GRI 405-2

Remuneración media de consejeros y directivos	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 3 y 6	GRI 405-1
Implantación políticas de desconexión laboral	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.7. Conciliación y ejercicio responsable de ambos progenitores	N/A	N/A
Porcentaje de empleados con discapacidad	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento	Principio 6	GRI 405-1
Organización del tiempo de trabajo	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.1. Estabilidad y gestión del talento *Los horarios de trabajo y su organización se definen en función de la sociedad y la actividad desarrollada.	Principios 3 y 6	GRI 401-3
Absentismo	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.6. Absentismo	Principio 1	GRI 403-2
Medidas para facilitar la conciliación	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.7. Conciliación y ejercicio responsable de ambos progenitores	Principio 6	GRI 401-3
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.4. Seguridad y Salud en el trabajo	Principio 1	GRI 403-2
Indicadores de siniestralidad	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.6. Absentismo	Principio 1	GRI 403-2
Enfermedades profesionales	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.6. Absentismo	Principio 1	GRI 403-2
Organización del diálogo social	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.5. Relaciones sociales	Principio 3	GRI 403-1
			Principio 3	GRI 403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.5. Relaciones sociales* El 100% de los empleados se encuentran cubiertos por el convenio colectivo de aplicación.	Principio 3	GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	N/A	Principio 3	GRI 403-4
Políticas implementadas en el campo de la formación	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.3. Planes de Formación	Principio 1	GRI 404-2
Indicadores de formación	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.3. Planes de Formación	Principio 6	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.3. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Principios 3 y 6	GRI 405-1
Igualdad	7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	7.2. Igualdad y no discriminación	Principios 3 y 6	GRI 405-1
			Principio 6	GRI 405-2

CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Gestión ambiental	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.1. Gestión Ambiental	Principio 7	GRI 102-11
			Principio 8	GRI 307-1
Medidas para prevenir la contaminación	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.2. Contaminación	Principios 7,8 y 9	GRI 305-1
				GRI 305-6
Economía circular, uso sostenible de los recursos y prevención de residuos	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.3. Economía circular y prevención	Principios 7,8 y 9	GRI 306-2
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos		GRI 306-2
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	- Grupo Liberbank, por su actividad fundamental, no se encuentra significativamente afectada por este aspecto de la sostenibilidad.	Principios 1 y 2	N/A
Consumo de materias primas	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos	Principio 7	GRI-301-1
Consumo directo e indirecto de energía	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos	Principio 7	GRI 302-1
Consumo de agua	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos	Principio 7	GRI 303-1
Medidas para mejorar la eficiencia energética	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos	Principios 8 y 9	GRI 302-4
Uso de energías renovables	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos * 100% energía con garantía de origen	Principio 9	GRI 302-1
Emisiones de gases de efecto invernadero	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos * 100% energía con garantía de origen	Principio 7	GRI 305-1
			Principio 7	
Medidas para adaptarse al cambio climático	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.5. Cambio climático y protección de la diversidad	Principio 7	GRI 201-2
Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos * 100% energía con garantía de origen	Principios 8 y 9	GRI 305-5
				GRI 305-6
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.5. Cambio climático y protección de la diversidad	Principio 8	GRI 304-3
Impactos causados por la actividad	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.1. Gestión Ambiental	Principio 7	GRI 304-2

INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Aplicación de procedimientos de debida diligencia	POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.4. Políticas contra la corrupción y el soborno 11.5. Respeto a los Derechos Humanos	Principios 1 y 2	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.4. Políticas contra la corrupción y el soborno 11.5. Respeto a los Derechos Humanos	Principios 1 y 2	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 406-1 GRI 412-2
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.4. Políticas contra la corrupción y el soborno 11.5. Respeto a los Derechos Humanos	Principios 1 y 2	GRI 102-17 GRI 406-1
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.4. Políticas contra la corrupción y el soborno 11.5. Respeto a los Derechos Humanos	Principios 1 y 2	GRI 102-16 GRI 408-1 GRI 409-1

INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.4. Políticas contra la corrupción y el soborno	Principio 10	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	5. RIESGOS E IMPACTOS 7. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROFESIONALES	*Horas de formación en materia de prevención de blanqueo de capitales.	Principio 10	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.6. Información Fiscal de la sociedad	Principio 10	GRI 201-4

COMPROMISO SOCIAL

Compromisos de las empresas con el desarrollo sostenible	9. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	9.4. Uso sostenible de los recursos	Principios 1,2,4	GRI 413-1
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.1. Educación financiera para la sociedad 11.2. Compromiso con la sociedad	Principios 1,2,4	GRI 413-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.1. Educación financiera para la sociedad 11.2. Compromiso con la sociedad	Principios 1,2,4	GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	3. POLÍTICAS DE RSC Y GRUPOS DE INTERÉS	N/A	Principios 1,2,4	GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.6. Información Fiscal de la sociedad	Principios 1,2,4	GRI 413-1
Gestión responsable de la cadena de suministro	10. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROVEEDORES	N/A	Principios 1,2,4,5,6 y 8	GRI 408-1 GRI 409-1 GRI 414
La inclusión en la Política de compras		N/A	Principios 1,2,4,5,6 y 8	GRI 308-1 GRI 408-1

de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	10. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROVEEDORES			GRI 409-1 GRI 414
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	10. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROVEEDORES	N/A	Principio 8	GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 408-1 GRI 409-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	10. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS PROVEEDORES	*No se han implementado auditorías a proveedores.	N/A	GRI 308-1
Gestión de la relación con los consumidores	6. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS CLIENTES	6.1. Protección ante la COVID-19 6.2. Quejas y reclamaciones	Principio 1	GRI 416-2
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	6. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS CLIENTES	6.1. Protección ante la COVID-19	Principio 1	GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	6. POLÍTICAS DESARROLLADAS PARA NUESTROS CLIENTES	6.2. Quejas y reclamaciones	N/A	GRI 416-1 GRI 418-1
Información fiscal y transparencia	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS 11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.6. Información Fiscal de la sociedad 11.6. Información Fiscal de la sociedad	Principio 10	GRI 201-1 GRI 201-4 GRI 203
Los impuestos sobre beneficios pagados	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.6. Información Fiscal de la sociedad	Principio 10	GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas	11. POLITICAS DESARROLLADAS PARA OTROS GRUPOS DE INTERÉS	11.6. Información Fiscal de la sociedad	Principio 10	GRI 201-1