

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

GRUPO KUTXABANK

2021

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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

Índice

1. Presentación	5
2. Perfil de la memoria	7
2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2021	7
2.2. Análisis de materialidad	9
3. Perfil de la organización	17
3.1. Características generales de la organización	17
3.2. Marcas, productos y servicios	23
3.3. Mercados servidos	28
3.4. Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank.....	30
3.5 Asociaciones e iniciativas externas	49
3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad	50
4. Gobierno Corporativo.....	55
4.1. Estructura de Gobierno de la organización.....	55
4.2. Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad	72
4.3. Gestión de conflictos de interés.....	74
4.4. Políticas retributivas.....	81
5. Ética e integridad	86
5.1. Códigos éticos y de conducta	86
5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad	91
5.3. Lucha contra la corrupción.....	94
5.4. Competencia desleal	100
6. Impacto de la Covid-19 en el Grupo Kutxabank	101
6.1. Kutxabank y Cajasur	101
6.2. Grupo Fineco	106

6.3. Kutxabank Gestión	107
6.4. Kutxabank Seguros	107
6.5. Grupo Inmobiliario	108
6.6. Norbolsa	108
7. Desempeño económico	109
7.1 Modelo de negocio del Grupo Kutxabank.....	109
7.2 Desempeño económico y fortaleza financiera.....	120
7.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes	123
7.4 Innovación en productos y procesos.....	127
7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	132
7.6 Privacidad de los clientes	138
7.7 Ciberseguridad y protección de la información	140
8. Desempeño ambiental	142
8.1 Consumo de materiales.....	148
8.2 Consumos energéticos	150
8.3 Consumos de agua	152
8.4 Generación de residuos.....	153
8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	157
8.6 Biodiversidad	162
8.7 Productos con impacto ambiental	163
8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea	165
8.9 Evaluación ambiental de proveedores.....	168
8.10 Cumplimiento normativo ambiental	168
9. Desempeño social	169
9.1. Prácticas laborales.....	170
9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales	203
9.3. Capacitación y educación	208

9.4. Seguridad y salud en el trabajo	224
9.5. Inclusión y accesibilidad financiera	235
9.6. Acción social y voluntariado.....	239
9.7. Compra responsable	248
9.8. Cumplimiento regulatorio	250
9.9. Gestión lingüística	251
9.10 Creación de valor para el accionista.....	252

ANEXO 1: Divulgación relativa a la taxonomía de la UE: información complementaria.

ANEXO 2: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI).

ANEXO 3: Índice de contenidos Pacto Mundial de Naciones Unidas.

ANEXO 4: Índice de contenidos normativos Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.

1. Presentación

Esta memoria anual ha sido elaborada sobre la referencia de la guía GRI (Global Reporting Initiative) STANDARDS, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de información de los grupos de interés del Grupo Kutxabank, cuyos comentarios se tienen en cuenta en el análisis de materialidad, y siempre bajo el compromiso que mantiene la Entidad con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2021 ha sido un año decisivo para el sector financiero en materia de sostenibilidad, ya que se ha producido un cambio estratégico al evolucionar el concepto dentro de su estructura operativa, como paso previo a favorecer una transformación real de la economía.

La elaboración de la primera taxonomía interna del Banco ha sido uno de los hitos de esta nueva hoja de ruta, y ha supuesto un primer paso en la incorporación de un sistema de clasificación crediticia en función de criterios de sostenibilidad. Esta definición de la taxonomía propia está basada en la clasificación de la UE en materia ambiental, los principios 'Green Bond' y 'Social Bond', y supone el paso previo a la preparación de la prueba de estrés climático anunciada para el 2022 por el Banco Central Europeo.

Las bases de este cambio estructural se recogen en la nueva política de sostenibilidad de Kutxabank, que refleja el compromiso de la Entidad para avanzar en un modelo de negocio sostenible, tratando de maximizar el impacto positivo de su actividad en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Este pasado año ha quedado patente, una vez más, que el Grupo financiero es uno de los principales motores de desarrollo de la economía sostenible en sus territorios naturales, circunstancia que ha sido puesta de manifiesto por el estudio de impacto anual y, sobre todo, por el hecho de que haya movilizado hacia esta economía un total de 2.760 millones de euros. Esta cifra, que supone un incremento del 60% con respecto al año anterior, ha sido destinada a favorecer el desarrollo de iniciativas con impacto medioambiental y social positivo, apoyar la transición a una economía baja en carbono, y contribuir de forma activa al desarrollo de las finanzas sostenibles.

Junto a la financiación directa, Kutxabank ha colocado su primera emisión de deuda verde por un importe de 500 millones de euros. El enfoque estratégico de esta emisión es canalizar la liquidez hacia activos y proyectos con impacto medioambiental positivo.

2021 ha sido también un ejercicio crucial para los fondos 'ESG', al entrar en vigor el Reglamento de divulgación que obliga a clasificar estos productos de inversión según su perfil sostenible. En base a este Reglamento, Kutxabank Gestión ha sido catalogada como la primera gestora del sistema que ha logrado promover características ambientales, sociales y de gobernanza en el 100% de sus fondos de inversión en comercialización. Ha finalizado el año como la segunda

mayor gestora de todo el mercado por volumen de patrimonio bajo gestión con criterios de sostenibilidad.

Kutxabank ha sido la primera entidad financiera en sumarse al 'Basque Ecodesign Center', la alianza público-privada de economía circular, y se ha incorporado al proyecto 'BBK Kuna, la casa de los ODS' un nuevo espacio vinculado a la innovación social para co-crear soluciones y construir un futuro más sostenible.

En materia laboral, el Banco ha suscrito su tercer Convenio Colectivo, que introduce mejoras en materia social, en especial para conciliar la vida profesional y familiar, en línea con el compromiso que mantiene la entidad con la igualdad. Ha continuado, además, incorporando nuevos profesionales en su proceso de captación y retención del talento.

No quiero concluir esta presentación sin recalcar que, el compromiso que mantiene Kutxabank con la sostenibilidad está soportado por su sólida posición en solvencia y capital.

De ahí que Kutxabank haya podido continuar incrementando la retribución a los accionistas, al completar un 'pay out' global de 108 millones de euros con cargo a los resultados de 2020. Se trata del 60% del resultado neto de dicho ejercicio, un porcentaje que repetiremos con cargo al beneficio alcanzado en 2021.

Es una excelente noticia que Kutxabank pueda revertir a la sociedad todo el beneficio que genera, tras crear el valor necesario y asegurar la recurrencia de su propio negocio. De esta forma, en la última década se han logrado destinar más de 1.000 millones de euros a las Fundaciones Bancarias accionistas, que desarrollan sus respectivas obras sociales, como expresión del compromiso con la mejora social. La estructura accionarial del Banco basada en accionistas de largo plazo configura un entorno adecuado para la sostenibilidad.

Gregorio Villalabeitia

Presidente de Kutxabank

2. Perfil de la memoria

2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2021

La presente Memoria de Sostenibilidad recopila las actividades, objetivos y logros alcanzados por el Grupo Kutxabank en materia de Responsabilidad Social en el año 2021. Mientras no se especifique lo contrario, toda la información facilitada abarca datos consolidados de todo el grupo financiero (Kutxabank y Cajasur). Si bien, también se reporta información específica considerada como material de cada una de las empresas del Grupo Kutxabank en algunos apartados del informe.

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

Esta memoria se elabora sobre la referencia de la guía GRI STANDARDS de la Global Reporting Initiative (en adelante, GRI), en su opción de conformidad exhaustiva. Asimismo, recoge el avance del cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y toda la información necesaria para dar cumplimiento a los requisitos definidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. Este año, además, incorpora como novedad el cumplimiento de los requisitos de divulgación del Reglamento 2.178/2021 en desarrollo del artículo 8 del Reglamento 852/2020 (Reglamento sobre la Taxonomía), que afectan al Grupo Kutxabank como entidad financiera, y que están relacionados con la determinación de un marco facilitador para la realización de inversiones sostenibles.

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

- Participación de los Grupos de Interés (a través de los mecanismos establecidos para ello).
- Materialidad (incorporación de la información que los grupos de interés han identificado como relevante).
- Sostenibilidad.
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria y de las entidades a las que abarca).
- Equilibrio (inclusión tanto de los logros conseguidos como de los no obtenidos).
- Comparabilidad (Información comparable con otras entidades).

- Precisión y claridad (adecuación a los indicadores establecidos por la normativa aplicable y GRI).
- Periodicidad (elaboración y publicación de la Memoria con carácter anual).
- Fiabilidad (verificación del contenido de la Memoria).

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

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

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

El Grupo Kutxabank publica todos los años su Memoria de Sostenibilidad, siendo la última memoria elaborada, la correspondiente al ejercicio 2020 (aprobada el 25 de febrero de 2021), que es verificada por organismos independientes conforme a la Ley 11/2018 y a la guía del GRI. La presente memoria ha sido verificada por AENOR INTERNACIONAL S.A.U, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

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

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

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

2.2. Análisis de materialidad

2.2.1. Análisis de materialidad cuantitativo.

Para llevar a cabo el análisis cuantitativo se han tenido en cuenta los datos de activos totales, plantilla media y superficie ocupada de cada una de las Sociedades que integran el Grupo Kutxabank en 2021.

Tras este análisis, se concluye lo siguiente:

- No se han considerado materiales las organizaciones Gesfinor, Norbolsa, Kutxabank Empréstitos, Alquiler de Trenes A.I.E., Sendogi Capital, F.C.R, Norapex, S.A, Kartera 4, S.L.U. y Logística Binaria, S.L dado que, consideradas de forma agregada, no alcanzan el 5% del peso relativo del Grupo en términos de volumen de activos y plantilla.
- Asimismo, no se han considerado materiales para el reporte de información sobre cuestiones ambientales las sociedades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Grupo Inmobiliario, Gesfinor, Norbolsa, Kutxabank Empréstitos, Kartera1, Alquiler de Trenes A.I.E., Sendogi Capital, F.C.R, B.V, Norapex, S.A, Kartera 4, S.L.U. y Logística Binaria, S.L ya que de forma agregada no alcanzan el 5% de la superficie ocupada por sus instalaciones, siendo por tanto los impactos ambientales derivados de las mismas no representativos del Grupo.
- La información cuantitativa relacionada con la información económica reportada se corresponderá con los agregados de todas las organizaciones que conforman el Grupo Kutxabank, con objeto de mantener la coherencia y reportar la misma información que en las cuentas anuales.

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

2.2.2. Análisis de materialidad cualitativo.

En el año 2021 se ha elaborado el análisis de materialidad cualitativo para determinar los asuntos materiales sobre los que reportar información en la presente Memoria de Sostenibilidad del Grupo Kutxabank. Como novedad, se introduce el concepto de doble materialidad para evaluar los asuntos materiales. Esta metodología determina los aspectos materiales como

aquellos aspectos relevantes resultantes tanto de la valoración desde la perspectiva externa de los grupos de interés, como desde la perspectiva interna de la Dirección de Kutxabank.

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

- Determinación de los grupos de interés.

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

Son los siguientes:

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

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia
con las que Kutxabank participa en proyectos o colabora para el desarrollo de su actividad (Empresas del Grupo Corporativo).	<ul style="list-style-type: none"> Buzones sostenibilidad Red de oficinas Área de Participadas de Kutxabank 	
Proveedores: Colectivo vinculado a las operaciones realizadas por las organizaciones del Grupo.	<ul style="list-style-type: none"> Webs corporativas y redes sociales Buzones sostenibilidad Área de compras Red de oficinas 	Continua

- Relación de posibles asuntos comunicables en la memoria

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

Para ello, se han tenido en cuenta las cuestiones de sostenibilidad de la guía GRI STANDARDS, la normativa en materia de Reporting no financiero (Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad), recomendaciones de la CNMV, *benchmarking* sectorial, así como otras cuestiones en materia de RSE obtenidas a partir de la actividad y experiencia de Kutxabank.

- Análisis de materialidad – Doble materialidad:

En esta fase, se ha analizado por orden de prioridad la lista de asuntos relevantes:

- Desde la perspectiva externa: aspectos relevantes según los grupos de interés y;
- Desde la perspectiva interna: aspectos relevantes según la Dirección de la Entidad.

Para analizar la materialidad desde la perspectiva externa, se han determinado los sistemas de consulta más adecuados con cada uno de los grupos de interés, y se han realizado en total más de 60.000 solicitudes de encuestas.

Como resultado, se han establecido como materiales para los grupos de interés aquellos aspectos cuya puntuación media sea superior a la media aritmética de la media de puntuación del ítem más alto y del más bajo.

Por otra parte, para analizar la materialidad desde la perspectiva interna, el Comité de Dirección ha valorado los asuntos relevantes considerando el impacto de las cuestiones planteadas sobre el negocio y la actividad de Kutxabank.

Asimismo, se han establecido como materiales para la Entidad aquellos aspectos cuya puntuación media sea superior a la media aritmética de la media de puntuación del ítem más alto y del más bajo.

Finalmente, se han establecido como aspectos materiales definitivos aquellos aspectos que han resultado materiales para ambas perspectivas, es decir aquellos aspectos materiales tanto para los grupos de interés como para la Entidad.

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Aspectos materiales 2021	Promedio Entidad	Promedio Grupos de interés
Desempeño económico y fortaleza financiera de Kutxabank	5,00	4,34
Consecuencias o impactos económicos indirectos en la Sociedad	4,14	4,08
Gobierno Corporativo	4,71	4,08
Gestión del riesgo	4,71	4,17
Innovación en productos y procesos	4,43	4,12
Satisfacción del cliente	4,71	4,26
Gestión de quejas y reclamaciones	4,29	4,10
Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable	4,14	4,12
Ciberseguridad y protección de la información	4,71	4,43
Cumplimiento normativo de productos y servicios	4,57	4,32
Criterios de financiación e inversión ambientales y sociales	4,29	4,05
Cambio Climático y sus riesgos	4,14	4,04
Cumplimiento de la normativa ambiental	4,43	4,06
Seguridad y salud en el trabajo	4,29	4,10

Aspectos materiales 2021	Promedio Entidad	Promedio Grupos de interés
Capacitación y educación	4,71	4,05
Políticas de remuneración	4,29	4,11
COVID-19	4,71	4,22
Derechos Humanos	4,43	4,24
Compromiso con el desarrollo sostenible	4,86	4,38
Ética	5,00	4,55
Cumplimiento regulatorio	4,71	4,07
Compra responsable	4,14	4,16



Los nuevos aspectos materiales obtenidos en comparación con el estudio anterior han sido los siguientes:

- Ciberseguridad y protección de la información.
- Derechos Humanos.
- COVID-19.
- Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable.
- Innovación en productos y procesos.
- Políticas de remuneración.
- Cumplimiento de normativa ambiental.
- Criterios de financiación e inversión ambientales y sociales.
- Cambio Climático y sus riesgos.

Así mismo, los aspectos no materiales que sí eran relevantes en el estudio de materialidad anterior, han sido:

- Mecanismos de reclamación por impacto social.
- Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a derechos de los trabajadores.
- Medidas de conciliación y beneficios sociales.

Adicionalmente, con objeto de dar coherencia al resultado del análisis obtenido para que sea representativo en relación con todos los aspectos recogidos bajo el concepto de sostenibilidad, se ha completado el análisis realizado anteriormente, incorporando aspectos materiales adicionales considerados relevantes para la Dirección y el Comité de Responsabilidad Social. Los motivos de la incorporación de los nuevos aspectos son por resultar de carácter estratégico para la Entidad, sector o sociedad en general y/o para dotar de un contenido equilibrado en la Memoria de Sostenibilidad del Grupo Kutxabank 2021.

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

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
Modelo de negocio	Carácter estratégico para Kutxabank

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
Creación de valor para el accionista	Carácter estratégico para Kutxabank
Gestión del talento / Empleabilidad	Carácter estratégico para Kutxabank
Energía	Carácter estratégico para la sociedad en general, dada su relación con el Cambio Climático
Financiación verde	Carácter estratégico para el sector
Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a derechos de los trabajadores	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos
Medidas de conciliación y beneficios sociales	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos
Gestión lingüística	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos
Economía circular y gestión de residuos	Dotar de contenido equilibrado en el ámbito ambiental de la Memoria
Biodiversidad	Estrategia y trayectoria de Reporting sobre estos contenidos, dada la relevancia del mantenimiento de las masas boscosas en la absorción de gases de efecto invernadero

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

3. Perfil de la organización

3.1. Características generales de la organización

Kutxabank, S.A. es una entidad de crédito cuyos accionistas son las siguientes Fundaciones Bancarias: Bilbao Bizkaia Kutxa Fundación Bancaria – Bilbao Bizkaia Kutxa Banku Fundazioa, Fundación Bancaria Kutxa – Kutxa Banku Fundazioa y Fundación Bancaria Vital – Vital Banku Fundazioa.

La localización de su sede principal está en Gran Vía 30-32 - Bilbao.

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

A 31 de diciembre de 2021, las sociedades dependientes consolidables del Grupo Kutxabank son las siguientes:

- CAJASUR BANCO, S.A.U. (en adelante, Cajasur): Entidad de crédito constituida en 2010, que el 1 de enero de 2011 recibió la cesión de los activos y pasivos de la extinta Cajasur.
 - Sede social: Avda. Ronda de los Tejares 18-24, Córdoba.
- GRUPO FINECO: El Grupo Fineco es la banca privada del Grupo Kutxabank, dedicada a la gestión y asesoramiento global de patrimonios para clientes privados, familias e instituciones de altos patrimonios. Está constituido por cuatro sociedades: Fineco Sociedad de Valores, S.A., GIIC Fineco S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Patrimonios S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Previsión E.G.F.P., S.A.U.
 - Fineco Sociedad de Valores, S.A.
 - Sede social: Plaza Federico Moyua 4, Planta 2, Bilbao
 - GIIC Fineco S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Previsión E.G.F.P., S.A.U.
 - Sede social: c/Ercilla 24, Planta 2, Bilbao
 - Fineco Patrimonios S.G.I.I.C., S.A.U.
 - Sede social: c/Velázquez 47, Planta 6, Madrid
- KUTXABANK GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.U. (en adelante, Kutxabank Gestión): Sociedad gestora de los Fondos de Inversión del Grupo. Es el resultado de la fusión de las tres gestoras de las Cajas de ahorros vascas en 2012.
 - Sede social: Plaza de Euskadi 5, Planta 27, Bilbao

- **COMPAÑÍAS DE SEGUROS:** KUTXABANK ASEGURADORA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. y KUTXABANK VIDA Y PENSIONES COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante, Kutxabank Seguros): Sociedades dedicadas a la actividad de operaciones de seguro y reaseguro, antes denominadas Biharko. A su vez, dependiendo de KUTXABANK VIDA Y PENSIONES, S.A.U. se encuentra la sociedad KUTXABANK PENSIONES, S.A. E.G.F.P. dedicada a la gestión de fondos de pensiones.
 - Sede social: Plaza de Euskadi 5, Planta 28, Bilbao.
- **NORBOLSA SOCIEDAD DE VALORES, S.A.** (en adelante, Norbolsa): Sociedad fundada en 1989 especializada en la intermediación bursátil y en servicios financieros de alto valor añadido.
 - Sede social: Plaza de Euskadi 5, Planta 26, Bilbao.
- **KARTERA 1, S.L.** (en adelante, Kartera 1): Sociedad de adquisición, tenencia, disfrute, administración y negociación de valores, inmuebles y participaciones sociales por cuenta propia. La Sociedad desarrolla su actividad como sociedad tenedora de cartera en el seno del Grupo Kutxabank cuya sociedad dominante es Kutxabank, S.A.
 - Sede social: Gran Vía 30-32, Bilbao.
- **KUTXABANK EMPRÉSTITOS S.A.U.** (en adelante, Kutxabank Empréstitos): Sociedad constituida en 2006 con el objeto social de la emisión, con la garantía solidaria e irrevocable de Kutxabank, S.A., de instrumentos de deuda, entre ellos obligaciones, bonos, pagarés y/o valores análogos representativos de parte de un empréstito, deuda subordinada y/o participaciones preferentes.
 - Sede social: Gran Vía 30-32, Bilbao.
- **GESFINOR ADMINISTRACIÓN, S.A.** (en adelante, Gesfinor): Gesfinor presta servicios administrativos a diversas entidades vinculadas al Grupo Kutxabank.
 - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6, Bilbao.
- **KARTERA 4 S.L.U.:** Sociedad constituida en 2021 cuyo objeto es la promoción, gestión y desarrollo inmobiliario.
 - Sede social: Gran Vía 30-32, Bilbao.
- **GRUPO INMOBILIARIO:** Centraliza, la inversión y gestión en los diferentes ámbitos del sector inmobiliario, tanto industrial como residencial. La mayor parte de empresas que lo componen dependen directamente de Kutxabank S.A. y serían las siguientes:
 - **HARRI IPARRA, S.A.U.** (Matriz del Grupo Inmobiliario)
 - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6, Bilbao
 - **HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.**
 - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba.

- HARRISUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.L.
 - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba
- HARRI INMUEBLES S.A.U.
 - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6, Bilbao
- COMPAÑÍA PROMOTORA Y DE COMERCIO DEL ESTRECHO, S.L.
 - Sede social: Urbanización Valle Romano Casa Club, c/ Villa Borguese 1, Estepona
- GOLF VALLE ROMANO GOLF & RESORT S.L.
 - Sede social: Urbanización Valle Romano Casa Club, c/ Villa Borguese 1, Estepona.

Además, existen otras dos sociedades de actividad inmobiliaria, que dependen directamente de Cajasur y que son gestionadas también, al igual que las anteriores, por el área de Negocio Inmobiliario. La información de estas empresas será agregada junto con las mencionadas anteriormente, ya que su gestión se lleva a cabo de forma conjunta:

- GPS MAIRENA EL SOTO S.L.U.
 - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba
- VIANA ACTIVOS AGRARIOS, S.L.U.
 - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba

En el ámbito inmobiliario se incluyen otras dos sociedades que, por considerarse activos singulares, son gestionadas por el área de Participadas:

- NORAPEX, S.A.U.: Sociedad dedicada a la gestión de un centro de ocio
 - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba
- LOGÍSTICA BINARIA S.L: Sociedad dedicada al alquiler de naves logísticas.
 - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6 Derecha, Bilbao

Durante 2021 no se han identificado cambios significativos en relación con la estructura de la organización, capital social, operaciones, etc, a excepción de la liquidación de la Sociedad Alquiler de Trenes A.I.E. y de la sociedad Sendogi Capital, F.C.R. y la constitución de una nueva sociedad participada, Kartera 4, S.L.U.

Por otro lado, en este ejercicio se han cerrado 46 oficinas de Kutxabank y Cajasur.

Se reportan a continuación los principales datos del Grupo Kutxabank:

Datos GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Activos totales (millones de euros)	59.580	63.780	65.805
Nº productos y/o servicios prestados	1.214	1.232	1.119

Datos GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Recursos propios (millones euros) (*)	5.431	5.626	5.802
Fondos ajenos = Deuda (millones euros) (**)	54.149	58.153	60.003
Nº oficinas	876	827	781
Ingresos netos = Margen Financiero. (millones euros)	630	627	612
Rating	Baa2 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa2 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa1 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)
% de propiedad que corresponde a BBK	57%	57%	57%
% de propiedad que corresponde a KUTXA	32%	32%	32%
% de propiedad que corresponde a VITAL	11%	11%	11%

(*) Recursos Propios como Fondos Propios del Balance Público

(**) Recursos ajenos en términos de deuda

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

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

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

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

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

Se reportan a continuación los principales productos y el número de operaciones realizadas por las diferentes empresas del Grupo durante los tres últimos años:

3.1.1. Kutxabank y Cajasur

PRODUCTOS DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2019	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº préstamos a hogares destinados al consumo	680.922	756.614	826.586
Nº préstamos a hogares destinados a la vivienda	352.039	359.458	367.040
Nº préstamos a hogares y ISFLSH* destinados a otros fines	142.657	127.524	120.489

PRODUCTOS DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2019	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº préstamos a sociedades no financieras	151.061	115.360	121.405
Nº cuentas corrientes y cuentas de ahorro	2.220.280	2.224.305	2.192.041
Nº de imposiciones a plazo	247.470	219.937	176.770
Nº total de tarjetas	1.903.854	1.802.567	1.718.930
Nº total de pólizas de seguros en cartera (vida + no vida)	909.872	919.957	925.331
Volumen total primas seguros en cartera (vida + no vida) –M€–	262.801.085	264.203.477	266.351.750

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

3.1.2. Grupo Fineco

PRODUCTOS DE FINECO	Nº PRODUCTOS 2020	Nº PRODUCTOS 2021	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2020	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2021
Fondos de inversión	17	16	3.557.298.440,57	4.167.319.555,91
SICAVS	21	22	284.299.240,56	322.688.061,02
Fondos de pensiones	4	4	15.246.228,93	16.338.750,44
EPSV	2	2	86.294.229,31	83.949.924,44
Carteras de gestión discrecional	5	6	83.906.602,15	97.100.550,89
TOTAL GESTIONADO	49	50	4.027.044.741,52	4.687.396.842,70
VALORES DEPOSITADOS DE CLIENTES	714	123	797.466.203,84	917.701.589,78

3.1.3. Kutxabank Gestión

PRODUCTO DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº cuentas	1.218.108	1.563.589

PRODUCTO DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº partícipes	174.046	216.893
Nº fondos	58	49
Patrimonio gestionado fondos	14.286.477 mil €	17.218.271 mil €
Nº Carteras gestionadas	16	16
Patrimonio carteras gestionadas	8.135.351 mil €	8.259.007 mil €

3.1.4. Kutxabank Seguros

PRODUCTOS	PRIMAS 2020	PRIMAS 2021
Seguro de Hogar	93.774.649 €	98.746.838 €
Seguro de Protección de Pagos	9.316.618 €	8.995.648 €
Seguro de Decesos	10.567.247 €	11.891.520 €
Seguro de Protección de alquileres	32.752 €	37.615 €
Seguro de Vida Riesgo	96.525.050 €	101.947.989 €
Seguro de Vida ahorro	4.338.860 €	2.941.136 €
Seguro de Rentas	8.225.933 €	1.135.336 €

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

3.1.5. Norbolsa

PRODUCTOS NORBOLSA	Millones de € Ventas 2020		Millones de € Ventas 2021	
Intermediación de valores (Volumen intermediado)	4.335		3.598	
Liquidación y custodia (Volumen)	17.264		13.767	
Colocación en mercado primario (operaciones de colocación):		Volumen:		Volumen:
• Renta fija (Nº operaciones)	5	977	5	832
• Pagarés (Nº programas)	19	1.400	21	2.420
• OPVs	-	-	2	72
Gestión de Carteras (Mandatos de Carteras en Gestión)	139		138	
Nº clientes	1.759		1.746	

3.1.6. Grupo Inmobiliario

Las sociedades del Grupo Inmobiliario no comercializan productos. Su actuación se limita a la venta de activos inmobiliarios. Las operaciones inmobiliarias realizadas en 2020 y 2021 han sido las siguientes:

SOCIEDAD	Millones de € Ventas 2020	Millones de € Ventas 2021
Harri Hegoalde 2, S.A.U.	27	47
Harri Iparra S.A.U.	10	29
Harri Sur Activos Inmobiliarios S.A.U.	31	35
Harri Inmuebles S.A.U.	11	10
GPS Mairena el Soto	-	-
Viana Activos Agrarios S.L.	-	1
CIA Prom.y de Comercio del Estrecho S.L.	-	-
TOTAL	79	122

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

3.2. Marcas, productos y servicios

En 2021, el Grupo Kutxabank ha continuado ofreciendo mejoras en su catálogo de productos, lo que ha permitido aumentar su grado de especialización y su adecuación a las necesidades de la clientela.

Los principales productos comercializados en 2021 han sido los siguientes:

3.2.1. Kutxabank y Cajasur

1. Productos de ahorro e inversión:

En el ejercicio 2021, ha destacado la fortaleza que han mostrado las contrataciones de fondos y carteras delegadas con algún componente de renta variable. Además, el buen ritmo en la contratación ha sido una constante a lo largo de todo el año, permitiendo que las suscripciones netas en fondos de inversión dupliquen con respecto a la cifra registrada en 2020. Como consecuencia, Kutxabank Gestión ha incrementado su cuota de mercado en 2021. En lo

referente a los tipos de interés, si bien hemos asistido a cierto repunte, se mantienen en niveles bajos, lo que ha imposibilitado el lanzamiento de nuevos fondos con una rentabilidad objetivo a vencimiento. La propuesta principal del Banco sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo.

En cuanto a la Inversión Socialmente Responsable, Europa está liderando la transformación hacia un modelo económico sostenible, en lo que a los fondos de inversión se refiere, éstos deben estar catalogados en términos ASG. En este contexto, la inversión bajo criterios de sostenibilidad siempre ha estado presente en Kutxabank. En esta línea, Kutxabank Gestión se ha posicionado, y así lo han reconocido los medios, como una de las principales gestoras estatales, con todos sus productos en comercialización catalogados como Artículo 8 “*Light Green Funds*”. Del mismo modo, Fineco dispone de 4 fondos catalogados Artículo 8 “*Light Green Funds*”. Los “*Light Green Funds*” son aquellos fondos de inversión que promueven características ambientales y sociales además de garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de gobernanza. Esto permite poder seguir ofreciendo soluciones de inversión con un enfoque global buscando la diversificación, con un alto compromiso en términos de sostenibilidad.

Adicionalmente, en las Carteras Delegadas, se tendrán en cuenta los riesgos de sostenibilidad a la hora de tomar las decisiones de inversión. Para ello, se tomará como referencia la información publicada por los fondos en los que se invierte. Asimismo, en la gestión de las inversiones se tendrá en cuenta la información sobre el análisis de las principales incidencias adversas (PIAS) que realicen los fondos seleccionados sobre los factores de sostenibilidad.

2. Productos de financiación:

En 2021 Kutxabank y Cajasur han mantenido las medidas puestas en marcha el año anterior para ayudar a los clientes ante la situación social y económica provocada por la crisis sanitaria de la Covid-19. Los mayores esfuerzos se centraron en paliar las situaciones de falta de ingresos y de liquidez por parte de las familias, los autónomos, las pymes y empresas.

Kutxabank y Cajasur han priorizado, este año también, la especial atención a la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, promocionando la financiación de viviendas con alta calificación energética a través de la Hipoteca Verde.

La atención a los jóvenes y la ayuda al acceso a su primera vivienda también está siendo un tema prioritario. Así, en relación con los préstamos hipotecarios, Kutxabank mantiene el liderazgo en sus territorios de origen, con una cuota superior al 36% en el País Vasco y un 39% en Córdoba.

Otros productos de financiación relevantes son los préstamos al consumo a través de ‘Kutxabank Kredit’ y las líneas de financiación de productos ecológicos o energéticamente eficientes.

3. Medios de pago:

Como novedad, en 2021 hemos lanzado las primeras tarjetas neutras en CO₂, más sostenibles con el medio ambiente, a través de acciones que contribuyan a conseguir emisiones de dióxido de carbono netas iguales a cero equilibrando la cantidad de dióxido de carbono emitida a la atmósfera con una cantidad equivalente retirada de la misma, o compensada por proyectos de absorción o compensación de dicho CO₂ (plantación de árboles, o la posible compra de los suficientes créditos de carbono).

En el caso concreto de nuestro fabricante de tarjetas, detallamos a continuación su estrategia para la consecución de dicho objetivo:

- Compensa su huella de carbono colaborando con VOLTERRA en la plantación de árboles.
- Produce con energías limpias. La totalidad de energía que utilizan sus plantas de Barcelona y Madrid se abastece de energía solar y eólica.
- Mejora de forma continuada la tecnología de los chips para reducir la huella de carbono.
- Facilita procesos de tratamiento o gestión de las tarjetas emitidas (en colaboración con RECYCLIA para el tratamiento de productos RAEE).

Los medios de pago existentes en 2021 son:

- **Tarjetas de débito y crédito**

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

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

- **Pagos digitales**

- **KutxabankPay**, la aplicación móvil de pagos que incluye estos servicios:
 - Pago con móvil en comercios físicos y reintegro en cajeros sin contacto.
 - Tarjeta virtual para pago en comercio online.
 - Gestión de bloqueos límites de tarjetas.
 - Bizum, pago inmediato contra cuenta, que permite enviar dinero entre particulares, hacer donaciones a ONGS, y pagar en comercio online y en comercio físico.

La era postCovid-19, entre otros muchos cambios, está consolidando la transformación de algunos hábitos de compra y

pago que tradicionalmente venían utilizando los consumidores. Tras la recomendación de la OMS durante la pandemia, los pagos en efectivo se han desplomado imperando los pagos con tarjeta. Asimismo, la 'distancia social' ha forzado a los negocios a ofrecer sus productos y servicios minimizando el contacto con sus clientes a través de nuevos canales no presenciales (Internet, venta a domicilio, etc.). Como ejemplo de esta transformación, tanto el número de TPVs virtuales como la facturación en TPVs virtuales en el Grupo Kutxabank ha crecido en los últimos meses, siguiendo la tendencia del mercado. El Grupo Kutxabank ha completado una oferta de sistemas de pago que incorpora las siguientes soluciones BIZUM específicas para actividades económicas:

- BIZUM para comercio online para negocios que venden por Internet a través de su web; se activa en el TPV virtual del cliente para permitir el pago con BIZUM además del tradicional pago con tarjeta.
 - BIZUM NEGOCIOS para el resto de los negocios. Esta nueva app permite realizar de forma segura tanto cobros presenciales como no presenciales (pedidos por teléfono, take away/delivery, etc.) y solicitar pagos con BIZUM mediante enlace / SMS / código QR.
- **Aplicaciones móviles de pago de terceros:** Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, en las que las y los clientes pueden activar las tarjetas Kutxabank para pagar en comercios físicos, webs y apps.
 - **Otros dispositivos de pago:** pulsera sin contacto, sticker, etc.

4. Seguros:

El año 2020, el Seguro de Hogar abrió sus posibilidades desarrollando un nuevo enfoque de póliza, El **Seguro de Hogar Verde**, el cual, este año 2021 ha tenido un auge importante, gracias a una comercialización muy activa por parte de la red comercial junto a otros productos con este mismo enfoque.

Nuestro Seguro de Hogar Verde tiene como objetivo contribuir a los comportamientos de clientes en pro de la eficiencia energética, discriminando positivamente aquellos que cumplen en mayor medida con el cuidado del medio ambiente. En este sentido, este seguro ofrece un abaratamiento de la prima, a través de un abono en cuenta, siempre y cuando los clientes aporten la certificación energética requerida para la vivienda asegurada.

Todos los productos mencionados a continuación pertenecen a las compañías de seguros salvo en los que se indica expresamente que se llevan a cabo mediante acuerdo con las compañías indicadas:

- Seguro de Hogar
- Seguro Protección de Pagos

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

3.2.2. Grupo Fineco

Los productos destacados en 2021 han sido los siguientes:

1. Productos de ahorro e inversión:

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

3.2.3. Kutxabank Gestión

Productos de ahorro e inversión:

- Kutxabank Gestión cuenta con un completo catálogo de alternativas de ahorro e inversión.
- La propuesta principal sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo. Las carteras invierten en su totalidad o en su mayoría en fondos gestionados por Kutxabank Gestión.

La gestora, gestiona carteras de clientes profesionales. Las más destacadas son:

- Planes de previsión individuales: Baskepensiones.

- Planes de empleo: Kutxabank Empleo, Alejandro Echevarría, y planes de empleados y empleadas de Kutxabank.
- Planes de pensiones de Kutxabank Pensiones, S.A.U., Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.
- Cartera Delegada: Fundación Diocesanas.

3.2.4. Norbolsa

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

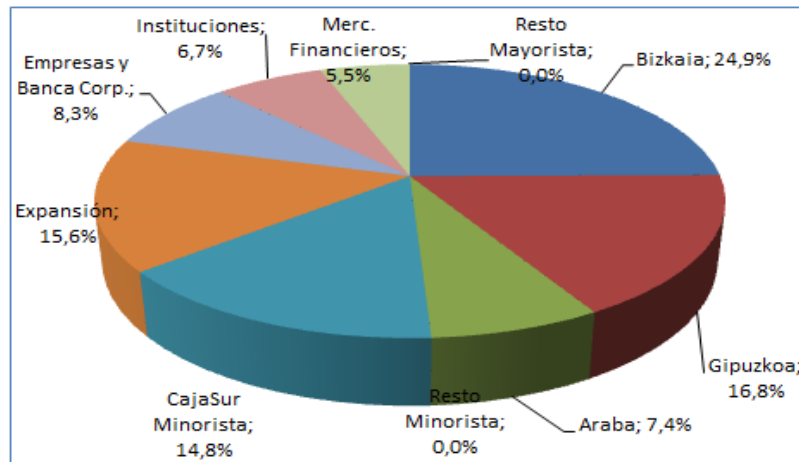
3.3. Mercados servidos

VOLUMEN DE NEGOCIO M €	2019	%	2020	%	2021	%
Bizkaia	28.916	25,5	30.341	25,4	31.814	24,9
Gipuzkoa	19.504	17,2	20.551	17,2	21.464	16,8
Araba	8.732	7,7	9.166	7,7	9.513	7,4
Expansión	17.236	15,2	18.371	15,4	19.892	15,6
CajaSur Minorista	16.669	14,7	17.604	14,7	18.965	14,8
Resto Minorista	0	0,0	-	0,0	0	0,0
Empresas y Banca Corp	9.525	8,4	9.620	8,0	10.659	8,3
Instituciones	5.443	4,8	6.936	5,8	8.549	6,7
Merc. Financieros	7.371	6,5	6.999	5,9	7.044	5,5
Resto Mayorista	0	0,0	1	0,0	1	0,0
Volumen de negocio	113.397	100	119.589	100	127.901	100,0

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

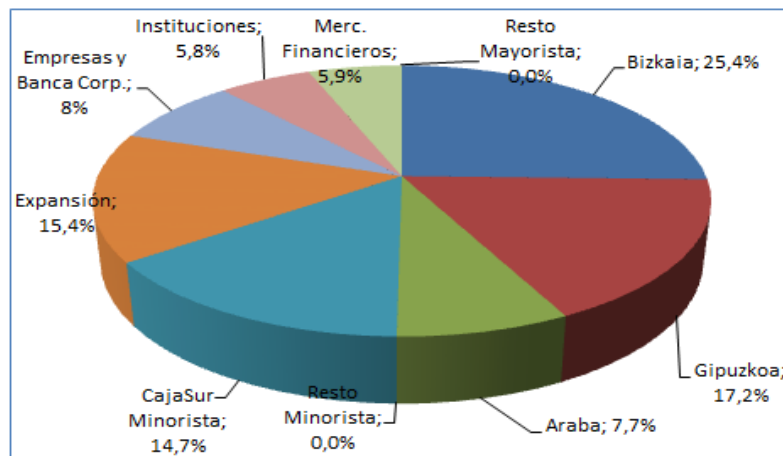
Volumen de Negocio (2021): 127.901M € (*)

(*) Datos de Kutxabank y Cajasur



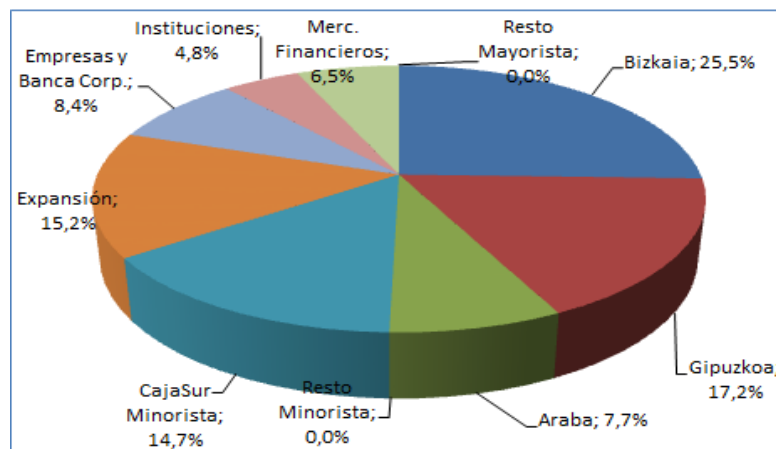
Volumen de Negocio (2020): 119.589M € (*)

(*) Datos de Kutxabank y Cajasur



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

(*) Datos de Kutxabank y Cajasur



3.4. Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank

En este apartado, se recoge la gestión del riesgo del Grupo consolidable de entidades de crédito, que incluye tanto las entidades de crédito (Kutxabank y Cajasur) como las principales entidades instrumentales (Kartera-1, Kutxabank Gestión, Grupo Fineco y Norbolsa).

3.4.1. Enfoque de gestión

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

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

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

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

Declaración corporativa del nivel de apetito al riesgo del Grupo

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

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

- En el ámbito cualitativo, se describen algunas pautas específicas que deben caracterizar el perfil global de riesgo deseado.

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

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

Esta premisa ha sido tenida en cuenta a la hora de elaborar los sucesivos planes estratégicos del Grupo (2019-2021 y 2022-2024). En la medida en que estos planes contribuyan para que los indicadores de riesgo seleccionados evolucionen en la dirección marcada por el Marco de Apetito al Riesgo, el Grupo Kutxabank estará más cerca de poder garantizar su objetivo en este ámbito: la sostenibilidad del Grupo y, por tanto, la permanencia de su aportación directa e indirecta a la sociedad.

Fases del ciclo de gestión del riesgo

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

- Identificación de las principales exposiciones al riesgo del Grupo, incluyendo su definición y ubicación dentro de una tipología corporativa de riesgos que facilite la asignación de responsabilidades sobre los correspondientes marcos de control.
- Evaluación del nivel de relevancia de cada riesgo, en función de su capacidad potencial para impactar en los recursos propios y/o el valor económico del Grupo, incluyendo el establecimiento del nivel de apetito al riesgo para cada tipo de riesgo concreto y la asignación de capital regulatorio y/o económico.
- Medición del nivel de exposición a cada tipo de riesgo, a través de los correspondientes indicadores, de su grado de materialización y de su evolución previsible bajo escenarios particularmente adversos (pruebas de estrés).
- Establecimiento e implantación de políticas de gestión para los tipos de riesgo más relevantes, incluyendo en su caso los procesos de admisión, la gestión de la información disponible, el establecimiento de límites y/o los mecanismos de mitigación.
- Monitorización de la evolución de los diferentes tipos de riesgo, a través del seguimiento de indicadores y el establecimiento de controles sobre los marcos de control.

- Elaboración y difusión de informes de gestión destinados al reporting interno (órganos ejecutivos y de gobierno) y externo (autoridades supervisoras, agencias de rating, mercados...).

Asignación de roles y responsabilidades

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

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

Información sobre riesgos proporcionada al mercado

La normativa bancaria vigente obliga a las entidades financieras a proporcionar al mercado información sobre riesgos, que permita realizar una evaluación fundada sobre la evolución de su perfil global de riesgo. Los contenidos mínimos que deben ser publicados se establecen en la Parte Octava del Reglamento (UE) 2013/575, posteriormente modificado por el Reglamento (UE) 2019/876, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y de las empresas de inversión, así como en diversas regulaciones posteriores que desarrollan dicha norma.

El Grupo cumple con los citados requerimientos a través de la publicación anual en su página web (apartado de Información para inversores) del documento denominado “Información con relevancia prudencial”.

https://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_inversores/informacion_financiera_0/pilar_iii_0

Este documento pone a disposición del público en general no sólo los contenidos mínimos requeridos por la normativa, también la información complementaria orientada a facilitar la formación de una opinión sólidamente fundamentada sobre la evolución del perfil global de riesgo del Grupo, y, por tanto, de su sostenibilidad financiera.

3.4.2. Evolución reciente de los principales riesgos del Grupo Kutxabank

Desde el punto de vista social y económico, el ejercicio 2021 ha seguido estando condicionado por la pandemia del Covid-19, que ha registrado diversos altibajos, en función de la aparición de nuevas variantes del virus, así como de las sucesivas oleadas de contagios.

De esta forma, a los retos que afrontaba el sector financiero con anterioridad a la pandemia (tipos negativos, digitalización, litigiosidad...) y los propios de la crisis del Covid-19 (descenso de la actividad económica, crisis en los mercados, continuidad de negocio...) se han añadido otros factores de riesgo (crisis energética, problemas logísticos, inflación, conflictos geopolíticos...) que vienen a añadir aún más incertidumbres al contexto general en el que las entidades financieras deben desarrollar su actividad.

En este escenario tan complejo, el Grupo Kutxabank ha sido capaz de adaptar sus líneas de actuación a los factores de riesgo mencionados, en el marco de sus políticas habituales de gestión de riesgos, caracterizadas por la prudencia.

A continuación, se hace un breve repaso a la evolución de los principales tipos de riesgo a los que está expuesto el Grupo a lo largo de 2021:

Riesgos crediticios:

- A lo largo de 2021, la tasa de morosidad de la cartera crediticia del Grupo ha seguido su tendencia continuada descendente, hasta cerrar el ejercicio en el 1,86% (frente al 2,32% al cierre de 2020). Los principales motivos que han hecho posible esta evolución son:
 - Una cartera crediticia con un mix de riesgos altamente conservador, en la que las exposiciones con particulares (hipotecas residenciales en su mayor parte) y Administraciones Públicas superan el 80% del total de la cartera.
 - Unos procedimientos de admisión de riesgos que incorporan criterios de gran exigencia, junto a un profundo conocimiento de las contrapartes, en especial en aquellos territorios donde el Grupo es líder en términos de cuota de mercado.
 - Adicionalmente, durante la crisis del Covid-19, el Grupo ha participado en las iniciativas públicas y sectoriales dirigidas a apoyar a aquellos segmentos de clientes más vulnerables. Estas iniciativas se han materializado, principalmente, en moratorias concedidas a particulares y financiaciones avaladas por el ICO o por sociedades de garantía recíproca en el caso de las empresas, así como la concesión de financiación adicional a grandes empresas en el marco de la ejecución de sus planes de contingencia de liquidez.
- Aunque es posible que, como consecuencia de las crisis, en los ejercicios venideros se vayan registrando niveles de impago ligeramente mayores a los actuales, cabe esperar

que la cartera crediticia del Grupo muestre un comportamiento significativamente mejor que la media del sistema, debido a su perfil conservador.

- En atención a la incertidumbre asociada a la crisis económica y sanitaria que todavía sigue vigente, y a las recomendaciones de máxima prudencia emitidas por las autoridades supervisoras, el Grupo ha seguido dedicando cantidades relevantes al saneamiento de su cartera crediticia. En 2021, el impacto neto sobre su cuenta de resultados de los saneamientos crediticios e inmobiliarios ha alcanzado los 149,0 MM€.

Riesgos financieros:

- Durante 2021 la posición de liquidez estructural del Grupo Kutxabank ha seguido registrando niveles muy elevados (a 31/12/2021 su ratio NSFR se situó en el 138,39%). Esta sólida posición de liquidez se viene basando en una estructura de financiación soportada por una base de depósitos minorista amplia, granular y estable, lo que permite que la dependencia del Grupo de los mercados mayoristas de financiación sea muy reducida. Durante la crisis del Covid-19 la liquidez del Grupo se ha reforzado aún más, como consecuencia de su participación en los programas extraordinarios de financiación puestos en marcha por el BCE (TLTROs III), así como por el acopio de liquidez llevado a cabo por sus clientes.
- Asimismo, el Grupo sigue manteniendo elevados niveles de activos líquidos, así como de vías de financiación de rápida disposición, que garantizan el cumplimiento de sus obligaciones financieras incluso bajo las condiciones más extremas. Durante 2021, su ratio LCR ha presentado niveles medios cercanos al 222%.
- En el ámbito del riesgo de mercado, no se han producido grandes novedades, ya que el Grupo sigue manteniendo una actividad de trading muy exigua, y sus principales exposiciones, relacionadas con sus carteras de renta fija, han venido mostrando un comportamiento relativamente estable, al amparo de los extensivos programas de compras de Deuda Pública llevados a cabo por el BCE.
- Por lo que respecta al riesgo estructural de tipo de interés, el Grupo ha seguido monitorizando la evolución de su exposición frente a diversos escenarios hipotéticos de evolución futura de la curva de tipos de interés del euro, recurriendo a macrocoberturas cuando lo ha estimado necesario. Estas actuaciones permiten mantener la citada exposición en niveles relativamente reducidos, muy por debajo de los umbrales internos y/o normativos en vigor.

Riesgos operacionales:

- Durante 2021, el Grupo ha tenido que seguir afrontando los retos planteados por la crisis del Covid-19 en el ámbito de la continuidad de negocio, aunque la experiencia y los progresos acumulados en 2020 han permitido que todos los procesos que conforman su

actividad se desarrollen con normalidad. En este ámbito, la principal premisa ha seguido siendo la de garantizar la seguridad de clientes y plantilla.

- También ha seguido siendo necesario realizar un importante esfuerzo de gestión en relación con la litigiosidad asociada a reclamaciones de clientes. Esta nueva industria, surgida al calor de la aparición de sentencias judiciales que reinterpretan el contenido de la relación entre las entidades bancarias y sus clientes, viene generando pérdidas operacionales de cierta relevancia para el Grupo, aunque estas se mantienen en niveles por debajo de los umbrales establecidos a tal efecto.
- Por su parte, entre los riesgos operacionales que vienen aumentando su nivel de relevancia en los últimos tiempos, cabe destacar los siguientes:
 - El mayor protagonismo adoptado en los últimos tiempos por los modelos estadísticos dentro de algunos procesos del Grupo conlleva un incremento potencial del riesgo asociado a su utilización (riesgo de modelo). Para ello, el Grupo se ha dotado de una amplia infraestructura orientada a la mitigación de este tipo de riesgo.
 - Por otro lado, la reputación corporativa del Grupo constituye uno de sus activos más valiosos, por lo que el riesgo asociado a un eventual deterioro de la misma (riesgo reputacional) constituye una exposición al riesgo de relevancia creciente. Por ello, el Grupo monitoriza la evolución de la percepción de sus principales grupos de interés (clientela, plantilla, proveedores, sociedad...) acerca de los valores que conforman la citada reputación corporativa, tratando de identificar eventuales materializaciones, así como potenciales áreas de mejora. Los resultados proporcionados por dicha monitorización apuntan hacia una evolución estable de la percepción de los principales grupos de interés del Grupo sobre su reputación corporativa.
 - Por último, la vertiente del riesgo tecnológico asociada con la ciberseguridad también viene registrando una relevancia creciente, lo que está requiriendo un reforzamiento continuo de la infraestructura dirigida a combatir esta amenaza, así como a formar y concienciar a su plantilla y clientela. Los eventos de pérdida operacional asociados a este tipo de riesgo registrados durante 2021 han sido de muy baja materialidad. No obstante, se contempla una mayor información del mismo al final de este apartado.

Otros riesgos:

- En relación con el riesgo en sociedades participadas, durante 2021 se ha reducido de manera significativa la exposición bruta asociada a la cartera industrial del Grupo (1.634 MM€ al cierre del ejercicio, frente a 2.139 MM€ al cierre de 2020), como consecuencia

de las ventas realizadas (en particular la de Euskaltel) y de la evolución de las valoraciones del resto de la cartera (en particular la de Iberdrola).

- Por lo que respecta al riesgo de la actividad inmobiliaria, y a pesar de las dificultades asociadas a la pandemia, durante 2021 ha seguido reduciéndose el volumen de la cartera de activos adjudicados del Grupo, que cerró 2021 con un importe bruto de 1.198 MM€ (frente a los 1.351 MM€ registrados al cierre de 2020).
- Con respecto al riesgo del negocio bancario, la actividad comercial del Grupo ha registrado niveles muy destacables en 2021, en especial en las contrataciones en los segmentos de hipotecas residenciales y productos de inversión fuera de balance. En su conjunto, y en términos de saldos, el volumen de negocio total del Grupo ha registrado un incremento del 7,7% respecto al cierre de 2020.

Riesgos globales:

- Los indicadores de solvencia del Grupo siguen reflejando un elevado nivel de solidez financiera, basada en una estructura de capital compuesta exclusivamente por instrumentos de capital ordinario de nivel 1 (CET1). En concreto:
 - El RATIO CET1 del Grupo (versión *phased-in*, bajo enfoque estándar) cerró 2021 en el 17,68%, muy por encima de los requerimientos normativos y supervisores vigentes, de la media del sector financiero europeo, y de los objetivos corporativos establecidos en su Marco de Apetito al Riesgo.
 - El RATIO DE APALANCAMIENTO del Grupo (versión *phased-in*) cerró 2021 en el 8,55%, muy por encima de los requerimientos normativos y supervisores vigentes, de la media del sector financiero europeo, y de los objetivos corporativos establecidos en su Marco de Apetito al Riesgo.

Evolución prevista de los principales riesgos

En los últimos ejercicios, y más allá de los impactos asociados a la crisis de la Covid-19, viene observándose una cierta evolución en la capacidad potencial de los diferentes tipos de riesgo para impactar sobre el desempeño financiero de las entidades financieras.

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

Adicionalmente, están apareciendo otros factores de riesgo emergentes, como los asociados a cuestiones climáticas y medioambientales, que han sido tratados en una Guía específica publicada por el BCE en noviembre de 2020.

En este sentido, el Grupo ha realizado un análisis sobre la presencia de los factores de riesgo climáticos y/o medioambientales en las categorías habituales de su tipología de riesgos, recogiendo sus resultados en su Mapa Corporativo de Riesgos.

Asimismo, el Grupo ha diseñado y formalizado una Hoja de Ruta para su adaptación a las expectativas emitidas por el BCE en su Guía. Dicho documento, que contempla un periodo de ejecución plurianual, contiene más de un centenar de iniciativas dirigidas a identificar, gestionar y mitigar las principales vías de materialización de los diferentes tipos de riesgo que pueden verse afectados por los citados factores de riesgo medioambientales.

3.4.3. Riesgos tecnológicos

El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo del Grupo Kutxabank define el Riesgo Tecnológico como la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico como consecuencia de fallos, errores, insuficiencias o inadecuaciones de los procesos, sistemas, redes, etc., o del personal, o de acontecimientos externos relacionados con las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC).

Dentro de la tipología corporativa de riesgos del Grupo, el Riesgo Tecnológico se ubica dentro de los riesgos de naturaleza operacional e incluye los siguientes subriesgos:

- **Riesgos TIC de Disponibilidad y Continuidad:** Referencia la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas del rendimiento y la disponibilidad de los sistemas de TIC y de que los datos se vean afectados negativamente, incluida la incapacidad para recuperar oportunamente los servicios, debido a fallos de los componentes de hardware o software de las TIC, a debilidades en la gestión de los sistemas de TIC o cualquier otra circunstancia.
- **Riesgos TIC de Seguridad:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de accesos no autorizados a los sistemas de TIC y a los datos dentro y fuera de la entidad (por ejemplo, ciberataques)
- **Riesgos TIC de Cambio:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de la incapacidad de la Entidad para gestionar de forma oportuna y controlada los cambios en los sistemas de TIC.
- **Riesgos TIC de Integridad de Datos:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de que los datos almacenados y procesados por los sistemas de TIC sean incompletos, inexactos o incoherentes en los diferentes sistemas de TIC.
- **Riesgos TIC de Externalización:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de que la contratación de sistemas de TIC o servicios relacionados a un tercero u otra entidad del grupo (subcontratación intragrupo) tenga un efecto negativo en el desempeño de la Entidad y la gestión de sus riesgos.

NIVEL DE APETITO AL RIESGO TECNOLÓGICO:

El Grupo Kutxabank desea mantener un nivel de exposición al Riesgo Tecnológico que sea compatible con su objetivo genérico de tender hacia un perfil global de riesgo MEDIO-BAJO. En el caso del Riesgo Tecnológico, el nivel de apetito al riesgo del Grupo es BAJO. En términos cualitativos, se traduce como la voluntad de que la probabilidad de que el Grupo sufra materializaciones relevantes de este tipo de riesgo sea muy reducida.

MARCO DE CONTROL DEL RIESGO TECNOLÓGICO:

El Grupo Kutxabank cuenta con un Marco de Control de Riesgo Tecnológico orientado a convertir un nivel material de riesgo inherente de esta categoría en un nivel reducido de riesgo residual y garantizar:

- Que las principales exposiciones al Riesgo Tecnológico se identifican, incluyendo sus posibles vías de materialización y los principales factores de riesgo subyacentes
- Que se mide y monitoriza la evolución de la exposición al Riesgo Tecnológico, así como su nivel de materialización
- Que se cuenta con procedimientos adecuados de mitigación y gestión del Riesgo Tecnológico
- Que se dispone de información de gestión adecuada y actualizada sobre el Riesgo Tecnológico que es difundida entre sus órganos ejecutivos y de gobierno de manera proporcional a su nivel de relevancia

La asignación de responsabilidades para la gestión de los principales tipos de riesgo del Grupo Kutxabank se realiza a diferentes niveles: Nivel de decisión, Nivel de gestión/supervisión y Nivel de auditoría. En el caso concreto del Riesgo Tecnológico, las responsabilidades se asignan en los siguientes términos:

NIVEL DE DECISIÓN	Responsabilidad general	Consejo de Administración
	Responsabilidad ejecutiva	Comité de Medios
NIVEL DE GESTIÓN / SUPERVISIÓN	Responsabilidad sobre marcos de control	Reparto de roles entre la primera y la segunda línea de defensa sobre las tareas identificadas para cada fase del ciclo de gestión de cada tipo de riesgo
	Coordinación marcos de control	Dirección de Sistemas
NIVEL DE AUDITORÍA	Auditoría	Auditoría Interna

El Grupo Kutxabank concreta en la medida de lo posible, el nivel de apetito al riesgo, a través del establecimiento de objetivos corporativos y/o umbrales sobre indicadores de riesgo de naturaleza cuantitativa.

3.4.4. Gestión del riesgo en Kutxabank Seguros

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

En la Política de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA), se analiza cada uno de los riesgos a los que está expuesta la Entidad en el desarrollo de su actividad, la naturaleza de los mismos, la forma en que se miden y gestionan dichos riesgos y la intensidad con la que se presentan.

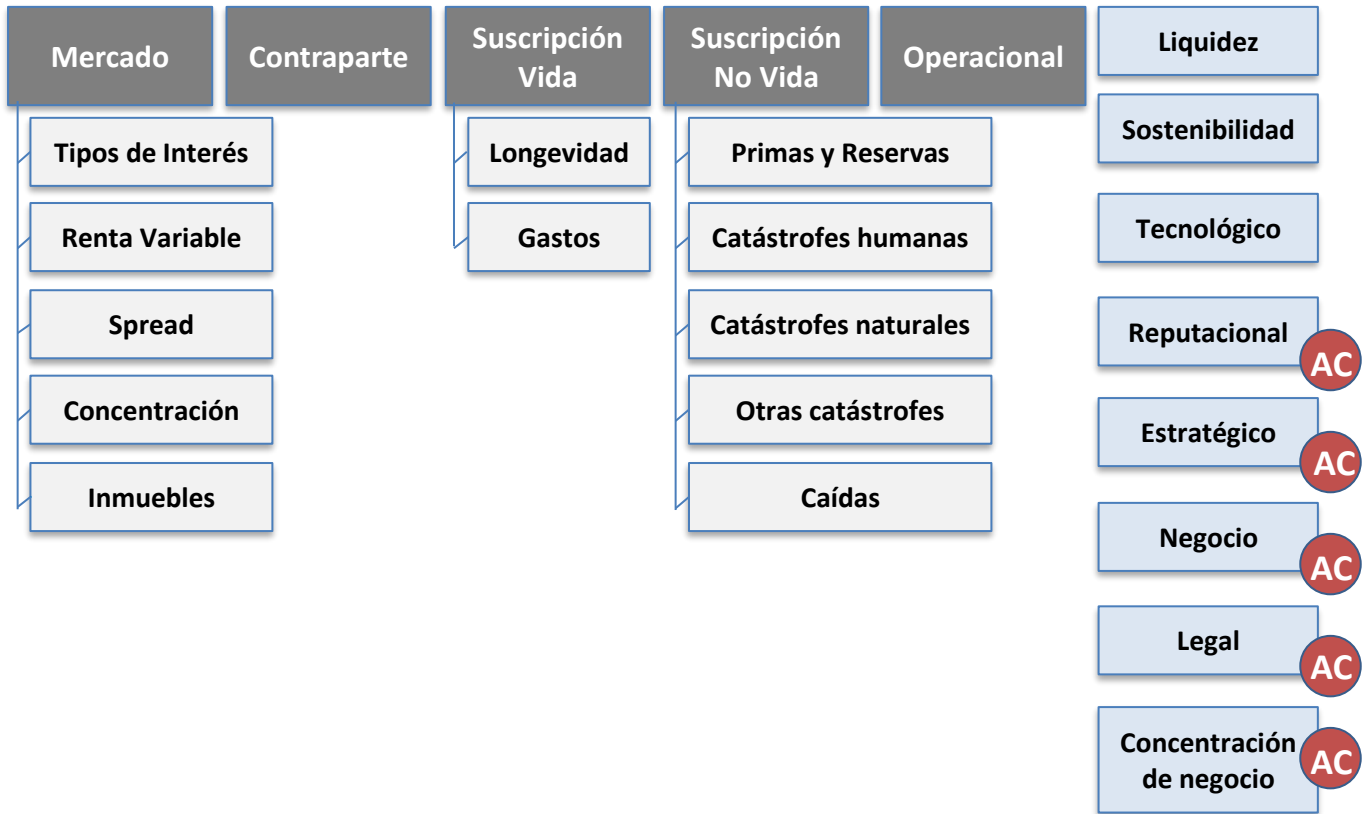
La tipología de riesgos a los que está expuesta cada Compañía se presenta en los siguientes cuadros:

- Kutxabank Vida y Pensiones**



*AC. Aquellos riesgos que son objeto de análisis cualitativo.

Kutxabank Aseguradora



*AC. Aquellos riesgos que son objeto de análisis cualitativo.

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

3.4.5.1. Entidades bancarias del Grupo: Kutxabank y Cajasur

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

Sus funciones concretas en este ámbito son las siguientes:

- Establecer los principios y políticas que marquen las líneas generales de actuación de la Sociedad, y del Grupo, en materia de gestión de riesgos, que serán revisados y actualizados periódicamente.

Asimismo, de considerarse conveniente, podrán aprobar políticas específicas para los tipos de riesgo más relevantes.

- Definir las líneas generales de la política de capital de la Sociedad, y del Grupo, determinando, si así se considerara conveniente, el exceso de recursos propios que se desea mantener respecto de las exigencias normativas, así como los mecanismos

disponibles para garantizar los niveles de solvencia previstos.

Dicha política se plasma en la formulación de unos objetivos corporativos de solvencia. Asimismo, se mantiene al corriente de los resultados de la planificación formal de la situación de solvencia de la Sociedad, y del Grupo, que incluirá ejercicios que evalúen su capacidad financiera para afrontar eventuales escenarios de crisis.

- Delimitar los diferentes ámbitos de gestión del riesgo y asignar la responsabilidad sobre los mismos.

Para ello, establece una tipología oficial de riesgos y unos niveles de responsabilidad sobre los mismos, quedando conformados los diferentes ámbitos de gestión por la combinación de ambos elementos.

- Dotar a la Sociedad, y al Grupo, de una estructura organizativa adecuada y suficiente en materia de gestión de riesgos, de manera que las responsabilidades asignadas vayan acompañadas de los recursos técnicos y humanos suficientes para el desempeño de las funciones otorgadas.
- Estar permanentemente informado acerca del nivel de exposición, naturaleza y marco de control de todos los riesgos a los que esté expuesta la Sociedad, y el Grupo, manteniendo en cada caso un nivel de conocimiento proporcional a la relevancia del riesgo en cuestión.

Por otro lado, cuentan con una comisión delegada, la Comisión de Control del Riesgo, con facultades de control y supervisión del sistema de gestión de riesgos de dichas sociedades. Sus funciones se encuentran previstas en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Comisión de Control del Riesgo que se encuentran publicados en las páginas web corporativas mencionadas anteriormente.

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

Durante el ejercicio 2021, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes por Kutxabank y por Cajasur desde un punto de vista social, han sido sometidas a la consideración de los respectivos Órganos de Gobierno:

- Formulación (Consejo de Administración) y aprobación (Junta General de Accionistas o Accionista Único) de las cuentas anuales, individuales y consolidadas, y del Informe de Gestión (incluyendo el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el estado de información no financiera), individual y consolidado, correspondientes al ejercicio 2020;
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, de la actualización parcial del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank (en el caso de Cajasur, se acordó asumir los umbrales específicos establecidos en el referido documento para dicha sociedad y la monitorización trimestral de su grado de cumplimiento);

- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del documento denominado Información con Relevancia Prudencial (IRP) del Grupo Kutxabank (solo en Kutxabank, SA);
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del Recovery Plan 2021 (solo en Kutxabank, SA);
- Toma de razón del Informe anual de control de Transparencia Bancaria;
- Toma de razón de iniciativas comerciales con clientes y plan de comunicación en el ámbito de la Covid-19.
- Se ha informado al Consejo de Administración sobre el grado de avance del Plan Estratégico 2022-2024, que incorpora, entre otras, iniciativas asociadas a ESG.
- Se ha informado al Consejo de Administración sobre el análisis realizado sobre los aspectos relacionados con la aportación económica y social de Kutxabank a través de dos ámbitos: Comunicación y Marketing y Publicidad.

En relación con lo anterior, se ha informado al Consejo de Administración sobre la campaña de posicionamiento institucional que se va a llevar a cabo en Kutxabank.

3.4.5.2. Grupo Fineco

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

Dicho reglamento se encuentra publicado en la página web corporativa.

3.4.5.3. Kutxabank Gestión

El Consejo de Administración de Kutxabank Gestión tiene las competencias en materia de control y gestión de riesgos, siendo sus funciones concretas en este ámbito, previstas en el artículo 5.3 de su Reglamento del Consejo de Administración, las siguientes:

1. Estar permanentemente informado acerca de las políticas de gestión del riesgo de la Sociedad, así como de todos los riesgos importantes a los que esté expuesta la misma.
2. Participar activamente en la gestión de riesgos sustanciales a los que esté expuesta la Sociedad, y en las normas de solvencia establecidas en la legislación vigente, velando por que se asignen los recursos adecuados para la gestión de riesgos e interviniendo, en particular, en la valoración de los activos, el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos.
3. Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la Sociedad esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.

Durante el ejercicio 2021, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes por Kutxabank Gestión desde un punto de vista de gestión de riesgos, han sido sometidas a la consideración de los Órganos de Gobierno:

- Formulación por parte del Consejo de Administración y aprobación por la Junta General de Accionistas, de las cuentas anuales de la Sociedad y de las IIC gestionadas correspondientes al ejercicio 2020.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de la Unidad de Cumplimiento Normativo y del Informe Anual de la Unidad de Gestión de Riesgos del Ejercicio 2020, a disposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Auditoría Interna del Ejercicio 2020, remitido posteriormente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Análisis del Riesgo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo del ejercicio 2020.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Colectivo Identificado del Ejercicio 2021.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad de su Política de Responsabilidad Social Empresarial.
- Toma de razón del Consejo de Administración de la Sociedad de la evolución de su Plan de Continuidad Negocio en relación con la Covid-19.

Por otro lado, la Sociedad cuenta con un Comité de Control, cuyas funciones principales en esta materia son las siguientes:

- Realizar seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos asignados a las Unidades de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos. Asimismo, hará seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna.
- Evaluar los incumplimientos producidos y realizar las conclusiones pertinentes.
- Emitir un informe con carácter mínimo trimestral para el Consejo de Administración.
- Emitir un informe anual sobre el resultado de sus actividades que será remitido al Consejo de Administración. Este informe estará a disposición de la CNMV. Este informe incluirá propuesta de medidas a adoptar para el caso de incidencias significativas.

- Mantener actualizados los Límites Operativos y de Riesgos. Validar y presentar, en su caso, las propuestas de revisión al Consejo de Administración.
- Informar con carácter inmediato al Consejo de Administración de cualquier incidencia o anomalía que revista una especial relevancia.

Asimismo, la Sociedad cuenta con un Comité de Inversión Socialmente Responsable que propuso la definición de la Política ISR (Inversión socialmente responsable) de Kutxabank Gestión, con las siguientes funciones para la concreción de la política general, indicada previamente:

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

Además, cuenta con un Comité de Continuidad de Negocio que en referencia al Plan de Activación tiene las siguientes funciones:

1. En función de la valoración del “grado de relevancia” por parte del Comité:
 - a. Grado de relevancia alta: se comunicará a Continuidad de Negocio de Kutxabank
 - b. Resto de grados de relevancia: se gestionará la incidencia internamente en Kutxabank Gestión.
2. Gestión del evento/incidencia por parte de los departamentos/personas designadas por el Comité de Continuidad de negocio de Kutxabank Gestión.
3. Comunicación a la Unidad de Continuidad de Negocio de Kutxabank del evento/incidencia, incorporando el documento descriptivo del evento/incidencia.

En referencia al Plan de Comunicación-Formación, periódicamente (previsiblemente de forma anual), se revisará el plan de comunicación-formación, y se definirá un alcance concreto al mismo.

En referencia al Plan de actualización de la Política de Continuidad de Negocio, se valorará la revisión o no de la Política de Continuidad de Negocio bien porque se realice su revisión periódica anual, por haberse dado una contingencia que haya activado el plan de

continuidad de negocio, por el análisis del resultado de las lecciones aprendidas en las pruebas anuales, o por cambios organizativos.

3.4.5.4. Kutxabank Seguros

La gobernanza de la gestión del riesgo del Kutxabank Seguros se apoya en Políticas escritas que garantizan una gestión sana y prudente de la actividad. Estas políticas son ejecutadas por una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones teniendo en cuenta la naturaleza, el volumen y la complejidad de los riesgos inherentes a la actividad:

1) Política de Gestión de Riesgos, que presenta los siguientes objetivos:

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

En dicha política se establecen los procesos y procedimientos para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar los riesgos a los que esté expuesta la entidad. Incluye:

- Clasificación de riesgos a los que se expone la Entidad.
- Sistema de gestión de riesgos que permite una adecuada identificación, análisis, control, gestión y reporte de los riesgos en la entidad:
- Identificación y Medición de Riesgos. Se identifican todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, tanto cuantitativos como cualitativos
- Definición Apetito y Tolerancia al Riesgo. El apetito y tolerancia al riesgo establece el nivel de riesgo que la Compañía desea asumir, en su búsqueda del cumplimiento de sus objetivos. Expresa, entre otros, sus objetivos de mix de productos y estructura de balance, sus preferencias de riesgos, el equilibrio aceptable entre riesgo y rentabilidad, la volatilidad asumible y sus umbrales de capitalización.
- Monitorización. El seguimiento consistente de la comparación entre el perfil de riesgo de la entidad con los objetivos establecidos (apetito y tolerancia).
- Reporting. Cuadros de mando e Informes de gestión de riesgos.
- Integración en la Gestión. Dicha integración consiste en alimentar, con la información de los riesgos, la toma de decisiones y la operativa, para que la misma sea debidamente considerada, consiguiendo así incluir el eje de análisis de los riesgos.
- Sistema de gobierno donde se recoge el marco de relaciones del Consejo de Administración, Función Clave de Gestión de Riesgos y Comités.

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

- a. Desarrollar en la Compañía las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgo operacional.

b. Establecer los procesos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar los riesgos operacionales, su evaluación y la forma de mitigarlos.

3) Política de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA), donde se incluye los procedimientos a llevar a cabo para el ejercicio de autoevaluación de riesgos internos de la entidad. Este documento incluye los procesos de cálculo de perfil interno, stress test y reverse test, proyección de resultados y revisión de cumplimiento de objetivos de apetito y tolerancia establecidos. Igualmente se describe la documentación a generar en el proceso ORSA.

4) Política de integración de los riesgos de sostenibilidad, recoge la filosofía y los principios de gobierno en materia de integración de los riesgos de sostenibilidad.

5) Política de Inversiones con el objetivo de garantizar la seguridad, liquidez y rentabilidad de sus activos, aplicando principios de dispersión, diversificación y adecuación de plazos de los pasivos técnicos a cubrir, con el fin de mitigar los riesgos de mercado, crédito, liquidez y flujos de caja.

6) Política de Suscripción y Reservas, donde se establecen los procedimientos para evitar riesgos relacionados con la inadecuación de hipótesis de suscripción y de provisiones de la entidad.

7) Política de la Función Actuarial, donde se establecen los procesos y procedimientos para realizar los cálculos actuariales y tomar decisiones.

8) Política de Verificación del Cumplimiento, donde se establecen los procesos y procedimientos necesarios para revisar el cumplimiento de la normativa interna y externa, así como para identificar posibles desviaciones en el cumplimiento y establecer los planes de acción relacionados.

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

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

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

3.4.5.5. Kartera1

Los procedimientos de evaluación, medición y control de riesgos de solvencia de Kutxabank incluyen a la Sociedad Kartera 1.

El mantenimiento de un perfil global de riesgo apropiado constituye un elemento clave de la gestión de Kutxabank y su Grupo, ya que en último término constituye la mejor garantía de la continuidad en el tiempo de su actividad y, por extensión, de su aportación a la sociedad.

En este sentido, las directrices estratégicas establecidas por los órganos de gobierno del Banco en materia de riesgos, formuladas en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank, establecen como objetivo corporativo la presentación de un perfil de riesgo medio-bajo, basado en una infraestructura de gestión de riesgos adecuada en términos de gobernanza interna y de disponibilidad de medios materiales y humanos, una base de capital y liquidez adecuada a su modelo de negocio, y una política prudente de admisión de riesgos.

El gobierno interno de la gestión del riesgo en el ámbito ordinario, cuyas directrices básicas son establecidas en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, se complementa con una gobernanza prevista para situaciones excepcionales, recogida en el Recovery Plan del Grupo. Este documento aborda la gestión del riesgo bajo diversos escenarios hipotéticos en los que, tras un fuerte deterioro de sus constantes vitales, pero todavía en niveles de cumplimiento con los requerimientos normativos y supervisores de solvencia y liquidez, el Grupo trataría de reconducir la situación por sus propios medios, en el ámbito de una gestión autónoma excepcional.

3.4.5.6. Grupo Inmobiliario

Respecto a los asuntos económicos, se lleva a cabo una gestión prudente de los riesgos económicos, realizándose una valoración anual de los activos inmobiliarios y registrándose las correspondientes provisiones por contingencias o gastos derivados de la actividad inmobiliaria. En cuanto a cuestiones ambientales y sociales los riesgos de la Sociedad son muy limitados, dado que no realiza actividad inmobiliaria de construcción. En cualquier caso, en los procesos de desarrollo de los suelos se sigue la normativa de aplicación en concepto de medio ambiente.

3.4.5.7. Norbolsa

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

Por ello, el Consejo de Administración ha adoptado una estructura de riesgos para la Sociedad.

En este sentido, la Sociedad no considera la toma de riesgo por cuenta propia como una fuente de ingresos fundamental y continuada en el desarrollo de sus actividades.

Sin embargo, la dinámica de las actividades financieras realizadas puede obligar a que coyunturalmente se asuman determinados riesgos por cuenta propia por lo que el Consejo de Administración ha adoptado una estructura general de riesgos asumibles con la adopción de un sistema de límites funcionales y de los procedimientos de control y evaluación continuada correspondientes. Todo ello en consonancia con el tipo de negocio y tamaño de la Sociedad.

El nivel de apetito al riesgo de Norbolsa es bajo. En términos cualitativos, esto se traduce como la voluntad de que la probabilidad de que Norbolsa sufra materializaciones relevantes de cualquier tipo de riesgo al que está expuesta sea muy reducida.

Los riesgos que se consideran más relevantes son:

- Riesgo de mercado
- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operacional
- Riesgo reputacional o de negocio

3.4.5.8. Kutxabank Empréstitos

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

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

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

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

3.5 Asociaciones e iniciativas externas

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

Además, Kutxabank pertenece a las siguientes asociaciones:

- IZAITE, Asociación de empresas vascas por la Sostenibilidad.
- FOARSE, Foro de Responsabilidad Social de Álava.
- Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación.
- CECABANK, Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- Autocontrol, de la regulación de la publicidad.
- Euskalit, Fundación Vasca de Fomento de la Calidad.
- Dircom, Asociación Profesional de Directivos de Comunicación.

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

En el caso de Cajasur, ésta pertenece a:

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

Adicionalmente, en 2021, Kutxabank se ha incorporado como socio al Basque Ecodesign Center promovido por IHOBE (sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco). En este marco de colaboración, que se extenderá hasta el año 2025, las empresas integrantes del Basque Ecodesign Center trabajarán junto con el Gobierno Vasco para generar conocimiento

innovador sobre economía circular que pueda ser trasladado al resto del tejido empresarial vasco.

Además, se creará un think tank en el que estas empresas y el Gobierno Vasco realizarán anualmente una reflexión estratégica sobre los retos en economía circular para el tejido empresarial vasco. Como resultado de esta reflexión se generarán recomendaciones para la mejora de la política ambiental del País Vasco y se adoptarán compromisos por parte de las empresas al más alto nivel.

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

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

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

3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad

En el mes de mayo el Consejo aprobó la actualización de la Política Sostenibilidad, que define cuatro objetivos corporativos:

- Avanzar en un modelo de negocio sostenible, tratando de maximizar el impacto positivo económico, social y medioambiental de la actividad tanto corporativa como financiera.
- Establecer y desarrollar relaciones comerciales a largo plazo con clientes y proveedores, basadas en la cercanía, la transparencia y las buenas prácticas.
- Adaptar la oferta de productos y servicios para dar respuesta a la creciente demanda de modelos de negocio y estilos de vida cada vez más sostenibles.
- Avanzar en la incorporación de los aspectos ASG en las decisiones estratégicas de la Entidad, en especial en los riesgos y las oportunidades que se derivan del cambio climático.

Kutxabank se ha incorporado en 2021 a 'BBK Kuna', una alianza promovida desde la Fundación Bancaria BBK para dar respuesta a los desafíos futuros recogidos en los 17 'Objetivos de desarrollo sostenible', también conocidos por sus siglas ODS, que la ONU adoptó en 2015. Además, a estos 17 objetivos añadirán uno más, el desarrollo del euskera, la cultura vasca y la capacitación plurilingüe. Las asociaciones y personas que formen parte de la alianza tendrán oportunidad de ser parte del ecosistema BBK Kuna pudiendo incorporarse a alianzas locales e

internacionales que surjan en ese contexto y podrán acceder a formación específica sobre materias relacionadas con los ODS.

Izaite, la asociación de empresas vascas por la sostenibilidad, a la que Kutxabank pertenece, trabajó en 2020 en analizar la contribución de las empresas asociadas a la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Tras este análisis determinó que Kutxabank centra su actuación en los siguientes ODS (Objetivos de desarrollo sostenible) a través de las siguientes acciones:

- **ODS 1. Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.**

El compromiso con las necesidades y expectativas de las y los clientes respecto a los productos y servicios de la entidad y el análisis de las oportunidades de mejora. El fomento de la comercialización de productos con un fin social o sostenible.

- **ODS 5. Igualdad de género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.**

Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso promoción y desempeño laboral. Mejorar la conciliación de la vida personal y laboral.

- **ODS 8. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.**

Fomento del compromiso con el desarrollo social y fomento de la inversión socialmente responsable.

- **ODS 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.**

Fomento de la reducción de residuos generados. Implantar la variable ambiental en la compra de productos. Avanzar en la implantación de criterios RSE en la compra y subcontratación de servicios. Oficina bancaria sostenible. Implementar criterio de “localización de la producción” en la selección de proveedores.

- **ODS 13. Acción por el clima. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.**

Fomentar la implantación de medidas de eficiencia energética.

- **ODS 15. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.**

Gestionar los bosques propios que absorben importantes cantidades de CO2.

Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad

El Grupo Kutxabank, está trabajando en las siguientes líneas de actuación:

Cumplimiento normativo

El Grupo Kutxabank vigila el estricto cumplimiento de la normativa existente con el objetivo de mantener una sólida cultura de integridad y transparencia a través de la implementación de políticas internas, de procesos de comunicación a clientes y terceros, y de la formación de los empleados, lo cual redundará en evitar reclamaciones y sanciones relacionadas con su cumplimiento.

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

Gestión del Negocio

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

Gestión del personal

En su modelo de gestión de personas y acorde con su misión, visión y valores, Kutxabank apuesta decididamente por el desarrollo del talento interno, apoyando su modelo de gestión de personas sobre cuatro pilares fundamentales: La mejora organizativa a través de la atracción e incorporación del talento más adecuado a las necesidades actuales y futuras de la Entidad y de un sistema de promoción profesional, basado en el reconocimiento del logro individual y colectivo, la capacitación formativa y el desarrollo competencial.

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

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

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

Gestión ambiental

En línea con los objetivos marcados en 2015 por el Acuerdo de París, la Entidad está llevando a cabo un proceso de integración de los criterios ambientales en su modelo de negocio, para potenciar la financiación de proyectos con impacto ambiental positivo, reforzar la gestión de la inversión socialmente responsable para los clientes y avanzar en la gestión de los riesgos climáticos y ambientales, en línea con las expectativas definidas por el BCE en su Guía de noviembre de 2020 sobre estos riesgos.

Además, tal y como se ha recogido en la nueva Política de Sostenibilidad, la Entidad incorpora la variable ambiental en los esquemas de relación con todos los grupos de interés.

Así mismo, sigue con la estrategia de reducción de su impacto ambiental propio, mantener la huella de carbono negativa, minimizar los consumos energéticos y los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad, y gestionar de forma responsable los residuos generados en su desempeño, contribuyendo a la economía circular.

Gestión de los impactos

En relación con el impacto económico y social positivo que el Grupo Kutxabank ejerce en sus entornos más próximos, la Entidad prevé continuar mejorando los mecanismos de comunicación de impacto social. Entre los aspectos de mejora fijados, prevé favorecer la inclusión y la accesibilidad financiera a sectores con dificultades especiales, aumentando el número de oficinas y cajeros accesibles. En cuanto a los productos financieros que comercializa fundamentalmente a través de sus gestoras, la Entidad aspira a continuar incorporando criterios de inversión ambientales y sociales. En materia educativa y de voluntariado social, promocionará las actividades en las que participan sus empleados de forma completamente desinteresada, e incrementará las actividades de educación financiera que ofrece,

principalmente a través del programa 'Finanzas para la Vida' y de la nueva formación en habilidades digitales para las personas mayores. Por último, y por el indudable impacto social positivo que ejercen las Fundaciones Bancarias accionistas, el Grupo Kutxabank continuará creando valor para sus accionistas únicos, a quienes continuará destinando un elevado dividendo con cargo a los beneficios anuales.

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

4. Gobierno Corporativo

4.1. Estructura de Gobierno de la organización

4.1.1. Composición y funciones

Kutxabank y Cajasur:

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

KUTXABANK

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

CAJASUR

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

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

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

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

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

2) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, todo ello sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Junta General de Accionistas. El Reglamento del Consejo de Administración contiene las normas de funcionamiento y régimen interno del Consejo y de sus cargos y comisiones delegadas, así como las normas de conducta de sus miembros. Se reúne, con carácter general, una vez al mes.

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

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

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

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

KUTXABANK

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

CAJASUR

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

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

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

ÓRGANOS DE GOBIERNO KUTXABANK	2019			2020			2021***		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	12*	3	16**	11	4	16**	11	4	16**
Comisión Ejecutiva	8	0	8	6	1	8**	6	1	8**
Comisión de Control del Riesgo	6	1	7	6	1	7	5	3	9**
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	3	5	1	3	5**	1	4	5
Comisión de Nombramientos	3	1	4	2	1	4**	3	1	4
Comisión de Retribuciones	3	1	4	3	1	4	3	2	5

*Dato corregido respecto a la Memoria de sostenibilidad 2019 por existir una vacante a 31.12.2020.

** La cifra total hace referencia al número de consejeros y consejeras establecidos para el Consejo de Administración o para las Comisiones delegadas del Consejo que correspondan, si bien, a 31 de diciembre, existía una vacante, motivo por el cual la suma de hombres y mujeres no se corresponde con el número total de miembros del Órgano de Gobierno en cuestión.

***La tabla presentada identifica a los consejeros y consejeras con cargo vigente a 31 de diciembre de 2021. Por ello, es preciso aclarar lo siguiente:

- El Consejo de Administración de Kutxabank, en su sesión de fecha 28 de enero de 2021, acordó incrementar el número de miembros de la Comisión de Retribuciones (de cuatro a cinco) y de la Comisión de Control del Riesgo (de siete a nueve), habiéndose incorporado una y dos consejeras independientes, respectivamente.
- El 12 de abril de 2021 se designó, por el plazo estatutariamente previsto, a D. Hipólito Suárez Gutiérrez como miembro del Consejo de Administración de Kutxabank, a fin de cubrir la vacante generada con motivo de la baja de D. José Antonio Ruiz-Garma Martínez como consejero de la Entidad.

Adicionalmente, en su sesión de fecha 29 de abril de 2021, el Consejo de Administración acordó:

- La designación de un nuevo miembro de la Comisión Ejecutiva, a fin de cubrir la vacante prevista en ese momento.
- La designación de un nuevo miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a fin de cubrir la vacante prevista en ese momento.
- La designación de un nuevo miembro de la Comisión de Nombramientos, a fin de cubrir la vacante prevista en ese momento.

D. Juan María Ollora Ochoa de Aspuru fue consejero (y Vicepresidente Segundo del Consejo de Administración) hasta el 1 de octubre de 2021, existiendo, por tanto, una vacante en el Consejo de Administración desde dicha fecha y hasta la fecha de aprobación de la presente Memoria de Sostenibilidad (si bien se ha iniciado el proceso pertinente para cubrir la misma).

Así mismo, con motivo de la baja del Sr. Ollora como consejero de Kutxabank y, en consecuencia, como miembro de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Control del Riesgo, se produjo una vacante en dichas Comisiones delegadas del Consejo. A fecha de aprobación de la presente Memoria de Sostenibilidad, se hallan pendientes de cobertura las mencionadas vacantes.

Por todo lo anterior, el número de hombres y mujeres señalado para el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y la Comisión de Control del Riesgo es temporal, hasta que se cubran dichas vacantes.

En el Informe anual de gobierno corporativo se informa con más detalle de la composición de los Órganos de Gobierno.

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

La composición del Consejo de **Cajasur** y sus diferentes comisiones es la siguiente:

ÓRGANOS DE GOBIERNO CAJASUR	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	7	1	8	6	0	6	6	0	6
Comisión Ejecutiva	4	0	4	3	0	3	3	0	3
Comisión de Control del Riesgo	2	1	3	3	0	3	3	0	3
Comité de Auditoría	2	1	3	3	0	3	3	0	3

ÓRGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
CAJASUR	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

Durante el ejercicio 2021 se han producido los siguientes cambios en los Órganos de Gobierno del Banco:

- Con fecha 18 de junio de 2021, el Accionista Único del Banco, contando con el visto bueno de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones acordó renovar como miembro del Consejo de Administración, por el plazo estatutariamente previsto de 6 años, a D. Fernando Martínez-Jorcano Eguiluz.
- Asimismo, el Consejo de Administración de fecha 17 de junio de 2021, acordó, sujeto a la condición de que el Sr. Martínez-Jorcano fuese renovado como Consejero, su renovación como miembro de la Comisión Ejecutiva, del Comité de Auditoría, de la Comisión de Control del Riesgo y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Con fecha 7 de julio de 2021 la Comisión de Control del Riesgo acordó renovar al Sr. Martínez-Jorcano como secretario de la misma.

Por otro lado, en el Informe anual de gobierno corporativo se informa con más detalle de la composición de los Órganos de Gobierno.

<https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares-0/sobre-cajasur/informacion-para-inversores-0/informe-anual-de-gobierno-corporativo-0/generico>

Grupo Fineco:

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

El Consejo de Administración constituye el máximo órgano de representación y administración de Fineco y tiene como facultades aquellas que en cada momento establezca la legislación aplicable y los Estatutos Sociales. El Consejo de Administración de Fineco dispone de un Reglamento que establece las reglas de funcionamiento y régimen interno en desarrollo de las disposiciones legales y estatutarias aplicables, determinando sus principios de actuación y los derechos y deberes aplicables a sus miembros.

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

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

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

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

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

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

ÓRGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	6	1	7	6	1	7	5	1	6
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

**Datos de la Matriz del Grupo Fineco*

Kutxabank Gestión:

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

Inversiones, al Comité de Inversión Socialmente Responsable y al Comité de Continuidad de Negocio.

Sus funciones son las siguientes:

1. Consejo Administración:

Es el máximo órgano de decisión de la Sociedad, al tener encomendada legal y estatutariamente la administración y representación de la Sociedad.

2. Comisión de Auditoría:

Es el Órgano interno permanente, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por las normas contenidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración, en su propio Reglamento y en la legislación aplicable.

3. Comisión de Retribuciones y Nombramientos:

Es el Órgano interno permanente, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por las normas contenidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración, en su propio Reglamento y en la legislación aplicable.

4. Comité de Control:

Es el órgano encargado del seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos asignados a las Unidades de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos. Asimismo, hará seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna.

5. Comité de Inversiones:

Se encarga de proponer las inversiones para nuevas IIC y carteras, explicitando, en cada caso, la Estrategia y Control de Riesgos. Será preceptivo que el Comité de Control valide cada propuesta.

6. Comité ISR:

Es el órgano responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Sus funciones son:

- Proponer y definir las diferentes políticas de inversión socialmente responsable del entorno de Kutxabank Gestión.

- Implementar las políticas de inversión socialmente responsables definidas en el comité.
- Establecer las líneas de actuación de la gestión y control de las inversiones socialmente responsables con objeto de llevar a cabo su correcta ejecución, tales como:
 - Establecer una lista de exclusión para cada tipo de activo.
 - Definir criterios de *engagement* para la parte de renta variable.
 - Definir criterios de delegación de voto para la parte de renta variable.
- Hacer seguimiento y coordinación de las obligaciones derivadas de la adscripción a UNPRI o de la normativa o novedades de aplicación, en su caso, en materia de inversión socialmente responsable.
- Informar al Consejo de Administración y someter a su aprobación, en su caso, las líneas de actuación en materia de inversión socialmente responsable.

7. Comité de Continuidad de Negocio:

Sus funciones en referencia al Plan de Activación serán:

- En función de la valoración del “grado de relevancia” por parte del Comité:
 - Grado de relevancia alta: se comunicará a Continuidad de Negocio de Kutxabank
 - Resto de grados de relevancia: se gestionará la incidencia internamente en Kutxabank Gestión.
- Gestión del evento/incidencia por parte de los departamentos/personas designados por el Comité de Continuidad de negocio de Kutxabank Gestión.
- Comunicación a la Unidad de Continuidad de Negocio de Kutxabank del evento/incidencia, incorporando el documento descriptivo del evento/incidencia.

En referencia al Plan de Comunicación-Formación, periódicamente (previsiblemente de forma anual), se revisará el plan de comunicación-formación, y se definirá un alcance concreto al mismo.

En referencia al Plan de actualización de la Política de Continuidad de Negocio, se valorará la revisión o no de la Política de Continuidad de Negocio bien porque se realice su revisión periódica anual, por haberse dado una contingencia que haya activado el plan de continuidad

de negocio, por el análisis del resultado de las lecciones aprendidas en las pruebas anuales, o por cambios organizativos.

El Consejo de Administración puede otorgar toda clase de poderes generales o especiales, en favor de la alta dirección o de determinados empleados o terceros, en su caso, para cuestiones de índole económica, ambiental y social.

El Presidente del Consejo de Administración de Kutxabank Gestión no tiene la condición de Presidente Ejecutivo de la Sociedad. No obstante, el Consejo de Administración podrá designar de su seno, uno o varios consejeros delegados, en los que se delegarán todas las funciones que legal y estatutariamente corresponden al Consejo de Administración, excepto las materias indelegables.

El Consejero Delegado, por delegación y bajo la dependencia del Consejo de Administración, será responsable del día a día de las operaciones de la Sociedad y de las máximas funciones ejecutivas de la Sociedad sin perjuicio de sus responsabilidades frente al Consejo de Administración.

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

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	5	0	5	5	0	5	5	0	5
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Comisión de Nombramientos y retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

OTROS COMITÉ S	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Comité de Control	4	4	8	4	4	8	4	5	9
Comité de Inversiones	8	4	12	8	4	12	8	5	13
Comité ISR	6	2	8	6	3	9	6	4	10
Comité Continuidad de Negocio	-	-	-	-	-	-	2	1	3

Kutxabank Seguros:

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

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

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

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

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Consejo de Administración	5	1	6	6	1	7	6	1	7
Comisión de Auditoría	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Comisión de Nombramientos y retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

Gesfinor:

La administración, gestión y control de Gesfinor corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Junta General de Accionistas y al Administrador Único. El administrador único de la Sociedad a cierre del ejercicio 2021 es una mujer.

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

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

La junta general de accionistas a cierre del ejercicio 2021 está formada por Kutxabank S.A. y Kartera 1, S.L.

El Administrador Único es el encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, todo ello sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Junta General de Accionistas. Se reúne, con carácter general, una vez al año.

La Sociedad no satisface ningún tipo de retribución o prestación al administrador único ni miembros de la junta general.

Grupo inmobiliario:

La estructura de gobierno de cada una de las sociedades del Grupo Inmobiliario es la siguiente:

Sociedad	Órgano de Administración
HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI IPARRA, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI INMUEBLES S.A.U.	Consejo de Administración
COMPañIA PROMOTORA Y DE COMERCIO DEL ESTRECHO S.L. (CPCE)	Administradores mancomunados
GOLF VALLE ROMANO S.L. (GOLF VR)	Administradores mancomunados
GPS MAIRENA EL SOTO S.L.	Administradores mancomunados
VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.	Administradores mancomunados

La composición de los órganos de gobierno del Grupo inmobiliario por desglosado por género, en cada una de las sociedades anteriores es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Sociedades con Administradores Mancomunados	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Sociedades con Consejo de Administración	2	1	3	2	1	3	2	1	3

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

Norbolsa:

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

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

La composición de los órganos de gobierno de Norbolsa, por sexo, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Consejo de Administración	7	1	8	7	1	8	7	1	8
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	2	1	3	2	1	3	2	1	3

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

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

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

Kutxabank Empréstitos:

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

Kartera 1:

El consejo de Administración de **Kartera 1** es el mismo que el de Kutxabank S.A. Ver información respecto a su composición al comienzo del presente apartado.

4.1.2. Procesos de nombramiento, selección y evaluación del desempeño**Kutxabank, Cajasur y Fineco:**

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

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

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

▪ Política de evaluación de la idoneidad:

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

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

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

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

La política de selección también describe las funciones y aptitudes de las personas que aspiran a formar parte del Consejo de Administración, así como de alguna de las Comisiones

Delegadas del Consejo. Dichas aptitudes variarán en atención a la Comisión Delegada de la que se trate.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Durante el ejercicio 2021 se han celebrado las siguientes sesiones formativas que se han considerado de interés para el ejercicio de sus funciones:

- Entorno Macroeconómico y perspectivas del sector bancario.
- RSE y finanzas sostenibles:
 - Sostenibilidad: hoja de ruta para desarrollo Integral.
 - Plan de acción ESG.
- Aspectos financieros de las M&A.
- Basilea III. Reformas pendientes (Basilea IV).
- Novedades en el ámbito de Cumplimiento Normativo.
- Nuevas líneas de negocio: Medios de pago y PSD2, Venta de productos no bancarios / Marketplaces y Negocio del envejecimiento:
 - Nuevas líneas de negocio: Ecosistemas.
 - Silver Economy.
 - Tendencias en Medios de Pago.
- Proyecto Blockchain: Proceso de colocación programas de pagarés.
- Criptodivisas y Dinero Digital de Bancos Centrales.

Además, los Portales del Consejo de Kutxabank y de Cajasur proporcionan a los miembros de sus órganos de gobierno los Panoramas Regulatorios elaborados por el Área de Regulación y Estudios de CECA, en los que se analizan las novedades regulatorias producidas en el ámbito financiero.

Kutxabank Gestión:

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

- a) Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de Consejero o Consejera.
- b) Formular, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros y Consejeras, así como las de

nombramiento de los miembros de cada una de las comisiones que, en su caso, se creen en el seno del Consejo de Administración.

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

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

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

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

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

Kutxabank Seguros:

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

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

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

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

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

Gesfinor:

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

Norbolsa:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Accionistas:**

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

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

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

- **Personal:**

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

- **Clientes:**

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

La Dirección de Kutxabank recibe periódicamente del Servicio de Atención al Cliente, alertas e inquietudes así como recomendaciones y sugerencias sobre todos aquéllos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe existir entre las entidades adheridas a dicho servicio y los clientes y dentro del primer trimestre de cada ejercicio, el Servicio de Atención al Cliente presenta al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de la función durante el ejercicio precedente. Dicho informe incluye, entre otros aspectos, resúmenes de los motivos y cuestiones planteadas, así como de los criterios generales contenidos en las decisiones

dictadas. Adicionalmente, la memoria anual de las cuentas anuales de Kutxabank incluye un resumen de dicho informe.

▪ **Proveedores y aliados empresariales:**

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

Además, el portal de proveedores de Kutxabank es el medio de comunicación para la solicitud y cumplimiento de todos los requisitos en cuanto a documentación legal, solicitud y recepción de ofertas en concursos, así como la recepción de facturas electrónicas.

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

A través del Canal Ético, los empleados y empleadas (y cualquier otra persona sujeta al cumplimiento del Código de Conducta) pueden plantear consultas o comunicar posibles incumplimientos tanto del Código de Conducta como de normas y procedimientos internos de la Entidad, así como plantear dudas sobre su interpretación o aplicación.

También es posible que personas ajenas a la organización comuniquen, a través del canal de denuncias externo, hechos que presenten indicios de ser presuntamente delictivos cometidos por la Entidad, sus empleados y empleadas, equipo directivo y cuantos mantengan una relación comercial con la Entidad o presten un servicio a esta.

Todas las acciones y gestiones realizadas sobre el Canal Ético de Denuncias se reportan a los Órganos de Gobierno a través de los informes periódicos elaborados por la Función de Cumplimiento Normativo y Control del Grupo.

Por otro lado cada línea de negocio puede elevar al Consejo de Administración aquellas cuestiones susceptibles de ser tratadas o decididas por este órgano y cualquier cuestión relacionada o no con la sostenibilidad que se suscite, bien a iniciativa de los empleados o bien como consecuencia de la interrelación con los grupos de interés, que no quede resuelta por su respectiva línea de negocio de acuerdo con su modelo de gobierno interno y marco de escalado de decisiones, podría llegar al Consejo de Administración.

El Grupo Kutxabank no realiza consultas a todos sus grupos de interés respecto a la gestión del Consejo de Administración. Sin perjuicio de lo anterior, la Junta General de accionistas

es el órgano competente para aprobar, en su caso, la gestión social del Consejo de Administración, y puede, en cualquier momento, proceder al cese de sus miembros.

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

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

Por otro lado, Kutxabank y Cajasur en 2021 han realizado encuestas de opinión a clientes, proveedores, plantilla y sociedad para medir su percepción sobre diversos atributos identificados como distintivos de su reputación y medir con ello el riesgo reputacional de la entidad.

La información obtenida es objetivo de análisis y contraste para permitir con ello desarrollar iniciativas de gestión del Riesgo Reputacional.

4.3. Gestión de conflictos de interés

4.3.1. Kutxabank y Cajasur

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

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

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

- En situaciones en las que entren en conflicto el interés de la Sociedad o de cualquiera de las sociedades integradas en el Grupo Kutxabank, y el interés personal directo o indirecto de sus respectivos administradores (que hubieran sido designados como tales a propuesta de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda) y/o de los consejeros y consejeras de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, o de las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros y Consejeras, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intragrupo de Kutxabank y de Cajasur, se encuentra publicado en las respectivas páginas web corporativas de las sociedades referidas.

4.3.2. Grupo Fineco

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

A las sociedades del Grupo Fineco, como entidades integrantes del Grupo Kutxabank, les resulta de aplicación el Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros y Consejeras, Accionistas Significativos y Alta Dirección y relaciones intragrupo de Kutxabank, S.A., cuyo contenido se ha expuesto con anterioridad.

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

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

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

4.3.3. Kutxabank Gestión

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

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

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

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

Para evitar los conflictos de interés que pueden surgir al realizar operaciones que tengan la consideración de vinculadas o al realizar operaciones para varias carteras gestionadas en un mismo momento y sobre un mismo activo, existen dos procedimientos específicos para este tipo

de operativa, el procedimiento de "Operaciones Vinculadas", y el de "Verificación y control de las órdenes globales".

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

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

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

4.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de una política de conflictos de interés que tiene como objetivos:

- Establecer el marco para identificar, gestionar y mitigar los conflictos de interés reales.
- Identificar una relación de aquellas circunstancias que puedan representar un posible conflicto de interés.
- Velar por que la Compañía cuente en todo momento con una estructura organizativa y administrativa adecuada que permita una gestión eficaz de los conflictos de interés.
- Adoptar las medidas que permitan evitar la aparición real de conflictos de interés.
- Especificar los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar los conflictos de interés.
- Documentar adecuadamente las medidas internas establecidas por la Entidad para atender a las anteriores finalidades.

La Entidad mantiene un registro actualizado de situaciones de conflictos de interés identificados y gestionados, que cubren todas las actividades de negocio desarrolladas. El Comité de Cumplimiento es el encargado de velar por el cumplimiento de lo establecido en esta política.

4.3.4. Kartera1

De conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, al 31 de diciembre de 2021, ni los miembros del Consejo de Administración ni las personas vinculadas a ellos han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudiera tener con el interés de la Sociedad, sin perjuicio de las situaciones puntuales de conflicto en que, de concurrir, se ha procedido conforme a las normativas legal e interna aplicables.

4.3.5. Grupo Inmobiliario

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

4.3.6. Gesfinor

Los procedimientos de gestión de conflicto de interés de Kutxabank incluyen los de Gesfinor.

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

Al cierre del ejercicio 2021 el administrador único no ha comunicado a la Junta General situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que él o personas vinculadas a él, según se define en la Ley de Sociedades de Capital, pudieran tener con el interés de la Sociedad.

4.3.7. Norbolsa

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

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

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

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

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

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

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

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

Todos los empleados de Norbolsa han recibido el Reglamento Interno de Conducta y firmado su entrega.

4.4. Políticas retributivas

4.4.1. Kutxabank y Cajasur

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

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

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

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

El Consejo de Administración es el órgano competente para fijar la cantidad exacta que, del importe global determinado por la Junta General de Accionistas corresponderá a cada consejero, en atención a los cargos desempeñados, a su dedicación y a la asistencia a las sesiones de los órganos sociales, así como la periodicidad de su pago.

Así, en el ejercicio 2021, los consejeros externos han percibido una cantidad fija anual (dieta fija) que se ha abonado repartida en doce mensualidades y una cantidad variable (dieta variable) que se ha abonado mensualmente atendiendo al número de asistencias de cada consejero a las reuniones del Consejo de Administración o de las comisiones delegadas. En el caso de que en la misma fecha hubieran concurrido de forma inmediatamente sucesiva sesiones de cualesquiera comisiones delegadas y del Consejo de Administración, los asistentes a las mismas han percibido una única dieta asociada a dicho día de sesiones de órganos de gobierno.

Adicionalmente los presidentes de las Comisiones delegadas, salvo el de la Comisión Ejecutiva, han recibido un 5% adicional del importe fijo anual y la Vicepresidenta Primera, el Vicepresidente Segundo y la Consejera Coordinadora han recibido un 10% adicional del importe fijo anual.

En aquéllos caso en los que un consejero ha acumulado los cargos de Presidente de alguna de las Comisiones Delegadas y de Consejero Coordinador, ha acumulado los dos porcentajes de incremento indicados.

Los miembros del Consejo de Administración de Cajasur perciben, por el desempeño de sus funciones, una cantidad en concepto de dietas de asistencia, que se determinará globalmente por el Accionista Único. En fecha 12 de abril de 2021, el Accionista Único acordó la cifra global de remuneración de todos los consejeros y consejeras (ejecutivos o no ejecutivos) relativa al ejercicio 2021.

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

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

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

Alta Dirección

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

4.4.2. Grupo Fineco

De conformidad con los estatutos sociales de Fineco SV, S.A. y la normativa vigente, la Junta General de Accionistas determinará el límite global anual de remuneraciones a satisfacer al conjunto de consejeros y consejeras. Asimismo, la presente Política de Remuneraciones de los

consejeros y consejeras será sometida a la aprobación de la Junta General de Accionistas al menos cada tres años, o siempre que fuera necesaria su modificación.

El artículo 32º de los Estatutos Sociales de Fineco SV, S.A., determina que los miembros del consejo de administración no reciben cantidad alguna por el ejercicio de sus funciones de supervisión y decisión colegiada, ni en concepto de dietas por asistencia ni otros conceptos. Esto no excluye sin embargo la posibilidad de que alguno de estos miembros percibiera remuneración por otro tipo de función.

Adicionalmente, de conformidad con el mismo artículo 32 de los Estatutos Sociales, los miembros del Consejo de Administración a quienes se deleguen funciones ejecutivas en la Sociedad tendrán derecho a recibir una retribución por el desarrollo de tales funciones que, en el marco de la cantidad global aprobada por la Junta General, será determinada por el consejo de administración y dentro del marco de lo legalmente previsto: a) Incluirá una parte fija en metálico, adecuada a las responsabilidades asumidas b) Podrá incluir, a criterio del Consejo de Administración, una parte variable, vinculada a indicadores objetivos relativos al cumplimiento individual del administrador o de la Sociedad, que se abonará en el modo que resulte de la legislación aplicable en cada momento. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones conocerá y participará activamente en todo lo que tenga que ver con la remuneración de los miembros del consejo, emitiendo los informes oportunos dirigidos al Consejo, y velando por el cumplimiento de la política interna y la normativa vigente en cada momento.

En este sentido, la retribución variable no podrá estar ligada al lanzamiento de un nuevo producto o a la rentabilidad de una determinada IIC o cartera gestionada ni ser superior, con carácter general, al 100% del componente fijo de la remuneración total individual. Queda prohibida la retribución variable garantizada salvo los supuestos previstos en el marco normativo prudencial y no podrán introducirse pactos o sistemas de garantía del cobro de retribución variable.

4.4.3. Kutxabank Gestión

Los miembros del Consejo de Administración perciben en su condición de tales una asignación fija. El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los administradores en su condición de tales es aprobado por la Junta General y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación.

El Consejo de Administración acuerda, además de la periodicidad de su pago, la distribución del importe máximo de la remuneración anual entre cada uno de los consejeros, teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, los cargos desempeñados por cada consejero, las responsabilidades que tenga atribuidas, su pertenencia y asistencia a las sesiones de los órganos sociales y a las diversas comisiones en las que esté integrado, en su caso, y la calificación del consejero como ejecutivo, independiente o dominical.

Adicionalmente, los miembros del Consejo de Administración a quienes se delegan funciones ejecutivas en la sociedad tienen derecho a recibir una retribución por el desarrollo de tales funciones que, en el marco de la cantidad global aprobada por la Junta General, es determinada por el Consejo de Administración. De acuerdo con lo anterior, el vínculo específico que mantiene con la sociedad el consejero que desempeña funciones ejecutivas está regulado en contrato de tal forma que, entre otros aspectos de la relación, contempla de forma detallada los diferentes elementos retributivos que configuran la remuneración global del consejero directivo.

4.4.4. Kutxabank Seguros

La Política Retributiva de los Órganos de Gobierno viene recogida en el Marco de Política Retributiva, concretamente en el punto 6.1: “Política de remuneraciones de los miembros del consejo de administración”.

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

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

Los consejeros y consejeras dominicales del accionista único no cobran remuneración alguna por el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración de Kutxabank Vida y Pensiones S.A.U. y Kutxabank Aseguradora S.A.U, en el ejercicio de sus facultades en la distribución de la cuantía máxima aprobada por el accionista único, Kutxabank S.A., acordó retribuir exclusivamente el ejercicio de las funciones por parte de los Consejeros y Consejeras independientes (dos en la actualidad).

4.4.5. Grupo inmobiliario

Los administradores de las sociedades no perciben remuneración alguna.

4.4.6. Gesfinor

Gesfinor no satisface ningún tipo de retribución o prestación al Administrador Único ni miembros de la Junta General.

4.4.7. Norbolsa

Ni los Consejeros, Consejeras ni los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, perciben remuneración alguna.

Se presenta a continuación la remuneración media total de Consejeros y Consejeras del **Grupo Kutxabank** (incluyendo las sociedades Kutxabank, Cajasur, Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Norbolsa, Grupo Inmobiliario y Gesfinor) de forma agregada:

Remuneración Media (euros)** 2021	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	417.500	*
No ejecutivos	9.900	12.700

*No aplica, ya que no hay mujeres consejeras ejecutivas.

**No se computan los miembros de los Consejos de Administración de las empresas instrumentales Kartera-1 y Kutxabank Empréstitos ya que sus órganos de gobierno son el Consejo de Administración de Kutxabank y la Comisión Ejecutiva de Kutxabank, respectivamente.

Remuneración Media (euros)** 2020	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	381.100	*
No ejecutivos	9.800	10.100

*No aplica, ya que no hay mujeres consejeras ejecutivas.

**No se computan los miembros de los Consejos de Administración de las empresas instrumentales Kartera-1 y Kutxabank Empréstitos ya que sus órganos de gobierno son el Consejo de Administración de Kutxabank y la Comisión Ejecutiva de Kutxabank, respectivamente.

5. Ética e integridad

5.1. Códigos éticos y de conducta

5.1.1. Kutxabank y Cajasur

La misión, visión y valores de Kutxabank y Cajasur se encuentran publicados en la Intranet y web Corporativa de las entidades a disposición de todo el personal, así como el Código de conducta aprobado por los Consejos de Administración de Kutxabank y de Cajasur los días 28 de octubre y 16 de diciembre de 2021, respectivamente. Se pueden consultar a través de los siguientes links:

http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes_brsomos/normas_de_conducta/codigo_de_conducta_y_canal_de_denuncias#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20conducta%2C%20en,responsable%20de%20las%20personas%20que

<https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares-0/sobre-cajasur/normas-de-conducta-0/codigo-de-conducta-y-canal-de-denuncias/generico>

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

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

La comunicación de incumplimientos es una fuente de información para las entidades, para poder implementar nuevos controles y acciones de mejora en sus procedimientos y funcionamiento. Con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos, las entidades cuentan con canales de denuncias internos y externos cuyo funcionamiento y alcance se describen en un documento específico.

Tanto el Código de Conducta como el Canal ético se encuentran publicados en la Intranet Corporativa de las entidades, así como en sus páginas web corporativas, para el conocimiento del personal y de los grupos de interés.

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo, como responsable del cumplimiento de las normas de conducta de las entidades, periódicamente imparte formación continua sobre los distintos ámbitos en materia de normas de conducta como la prevención del blanqueo de capitales, los conflictos de interés, la prevención de los riesgos penales, las disposiciones sobre protección de datos y las normas sobre transparencia en la comercialización y distribución de los productos y servicios a los clientes, entre otros.

Las personas que han recibido formación al respecto han sido:

SERVICIOS CENTRALES Y RED COMERCIAL		
KUTXABANK	2021	
	Número personas	%
Directivo	20	0,60%
Jefatura/ Puesto Técnico	1.458	43,51%
Administrativo / Comercial	1.872	55,86%
Oficios Varios	1	0,03%
TOTAL	3.351	100%

SERVICIOS CENTRALES Y RED COMERCIAL CAJASUR		
2021		
Directivo	11	0,63%
Jefatura/ Puesto Técnico	488	27,77%
Administrativo / Comercial	1.252	71,26%
Oficios Varios	6	0,34%
TOTAL	1.757	100%

Cabe destacar que en el año 2021 Kutxabank ha obtenido la certificación AENOR en relación a la norma UNE 19601 Sistema de Gestión de Compliance Penal, lo cual acredita que su modelo de control es robusto y está plenamente orientado a la prevención de la comisión de delitos.

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

5.1.2. Grupo Fineco

Las entidades del Grupo Fineco están sujetas a diversas obligaciones regulatorias. En este sentido, las diferentes unidades de Cumplimiento Normativo son las encargadas, entre otras cuestiones, de asesorar a toda la organización en los ámbitos normativos, así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a las normas de conducta y políticas internas.

En definitiva, velan por impulsar la cultura corporativa del Grupo, compuesta por un amplio marco de políticas, reglamentos, manuales, procedimientos y normas.

El sistema de cumplimiento constituye una de las bases del compromiso institucional de desarrollar todas las actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético y siempre de acuerdo con la normativa aplicable. Prueba de ello, es el historial limpio del Grupo Fineco en términos procedimientos sancionadores.

5.1.3. Kutxabank Gestión

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

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

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

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

Se informará por escrito a todos los consejeros y consejeras, por lo menos con periodicidad trimestral, sobre el trabajo realizado y las incidencias detectadas en los controles. De forma

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

El 27 de octubre de 2020, el Consejo de Administración aprobó un Código de Conducta que incorpora los principios y reglas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento del equipo directivo, empleados y empleadas, y miembros del Consejo de Administración, de tal forma que puedan mantener unas excelentes relaciones con los grupos de interés, con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la Sociedad mediante la promoción de sus principios y valores. Las personas sujetas a este Código que tengan conocimiento de alguna irregularidad o incumplimiento de la normativa derivada del mismo lo deberán comunicar mediante la utilización del canal ético de denuncias.

5.1.4. Kutxabank Seguros

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

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

Cabe mencionar que el nuevo Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2020 ha sido divulgado a la plantilla a lo largo del ejercicio 2021. Este Código de Conducta incluye los principios generales relativos a los conflictos de interés:

- a) Conocer y cumplir la normativa interna sobre conflictos de interés.

b) Abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades a ellos vinculadas, implicadas en el conflicto, así como abstenerse de acceder a información confidencial relacionada con el mismo.

c) Informar, por escrito, al superior jerárquico sobre los conflictos de interés en que puedan estar incursos.

5.1.5. Grupo Inmobiliario

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

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

5.1.6. Gesfinor

Los Códigos éticos y de conducta del Grupo Kutxabank incluyen a Gesfinor.

5.1.7. Norbolsa

Norbolsa dispone de un Reglamento Interno de Conducta publicado en la web corporativa que incorpora un código ético en el que se incluyen los siguientes principios básicos de actuación:

- No discriminación e igualdad de oportunidades
- Respeto a las personas Conciliación de vida familiar y profesional.
- Prevención de Riesgos Laborales
- Formación
- Transparencia de la Información
- Representación Colectiva
- Compromiso con los derechos humanos

Así como pautas claras de conducta en relación con:

- Compromiso de Confidencialidad.
- Compromiso con la Empresa.

- Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades.
- Conducta con los proveedores.
- Admisión de regalos.
- Propiedad Intelectual e Industrial.
- Uso de Herramientas informáticas y correo electrónico.
- Relación con los medios de comunicación.

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

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

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

5.2.1. Kutxabank y Cajasur

La unidad de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo de Kutxabank y Cajasur es la encargada de asesorar a su respectiva organización en los ámbitos normativos que el Departamento monitoriza directamente, así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a la norma y a las políticas internas, velando por impulsar la cultura de integridad del Grupo Kutxabank.

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

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

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

Ante la publicación de nuevas normas, el desarrollo de nuevos proyectos, el lanzamiento de nuevos productos, la contratación de servicios con terceros o el ejercicio de la actividad publicitaria entre otros, el área de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo ejerce una función ex ante de asesoramiento a las distintas unidades encargadas de su implementación.

De las cuestiones planteadas a través del canal de denuncias, así como de la revisión de las denuncias y demandas planteadas por los clientes, el departamento de Cumplimiento Normativo y Control del Grupo realiza un diagnóstico de los riesgos de incumplimiento en los que pudieran incurrir las entidades y propone, junto con el resto de las áreas, las modificaciones y acciones a acometer en las políticas, las normas y los procesos internos.

5.2.2. Grupo Fineco

Con el objetivo de fomentar el cumplimiento de la legalidad y normas internas de conducta, y como refuerzo del marco del Modelo de Control de Riesgo Penal del Grupo Fineco, se dispone de un canal de denuncias o canal ético (canaletico@fineco.com) como medio para comunicar las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas. Dicho canal, no ha recibido comunicación alguna durante los ejercicios 2021 y 2020.

En el ámbito de la Defensa del Cliente, el Grupo Fineco dispone del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente como principales mecanismos para garantizar una ágil y adecuada gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones tanto de los clientes como de otros terceros con los que mantiene relaciones de tipo comercial. En el apartado de Defensa del Cliente de la web corporativa (www.fineco.com) se aporta más detalle de estos mecanismos.

Cabe destacar que, tal y como se desprende de los informes del SAC y del Defensor del Cliente relativos a los ejercicios 2021 y 2020, durante ninguno de los ejercicios se han recibido quejas ni reclamaciones.

5.2.3. Kutxabank Gestión

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

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

Las personas sujetas al Reglamento de ‘Corporate Defense’ deberán poner en conocimiento de la Dirección de Control Interno, a través de la dirección email del “canal ético”, cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales y de conformidad con lo indicado en el documento del Canal Ético de Denuncias de la sociedad.

Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó, el 27 de octubre de 2020, el Código de Conducta de Kutxabank Gestión que incorpora los principios y reglas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento del equipo directivo, empleados y empleadas, y miembros del Consejo de Administración, de tal forma que puedan mantener unas excelentes relaciones con los grupos de interés con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la Sociedad mediante la promoción de sus principios y valores. Las personas sujetas a este Código que tengan conocimiento de alguna irregularidad o incumplimiento de la normativa derivada del mismo lo deberán comunicar mediante la utilización del canal ético de denuncias.

5.2.4. Kutxabank Seguros

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

Además, la Compañía dispone de un Canal Ético cuyo funcionamiento se regula en el “Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias” que forma parte del Manual de Prevención del Riesgo Penal de Kutxabank Seguros.

A través de dicho Canal Ético, el personal de Kutxabank Seguros puede comunicar, incluso de forma anónima:

- Cualquier conducta que pueda implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad y las normas previstas en el Reglamento de Prevención del Riesgo Penal.
- Cualquier incumplimiento de las normativas internas y/o externas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Cualquier incumplimiento de las normativas internas y/o externas en materia de Protección de los Datos.
- Cualquier incumplimiento del Código de Conducta o de normas y procedimientos internos de la Organización.

Todas las comunicaciones recibidas serán inicialmente analizadas por el Responsable de Cumplimiento Normativo con el fin de identificar la temática de las mismas para su oportuna gestión.

5.2.5. Grupo inmobiliario

La plantilla del Área de Negocio Inmobiliario está sujeta a los procedimientos establecidos por el Grupo Kutxabank en cuestiones de denuncia de cuestiones éticas y de integridad.

5.2.6. Gesfinor

Gesfinor al ser una organización de pequeño tamaño, los canales de comunicación son directo.

5.2.7. Norbolsa

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

5.3. Lucha contra la corrupción

5.3.1. Kutxabank y Cajasur

En el contexto en el que se desarrolla la actividad de nuestra Entidad, resulta esencial asegurar que la misma dispone de un modelo de organización y gestión eficaz para la prevención de delitos con los adecuados sistemas de control y prevención del riesgo penal, con el fin de evitar que Kutxabank y Cajasur incurran en contingencias de este tipo.

Kutxabank y Cajasur disponen de un modelo de gestión para la prevención de delitos y la realización de operativa fraudulenta o inadecuada por parte de todos sus empleados y personas que trabajan para el Banco.

Este modelo, que parte de una evaluación y definición de potenciales delitos y riesgos penales y la enumeración de actividades en las que su comisión es factible, se desarrolla mediante políticas, procedimientos e identifica los controles específicos implantados en la entidad para su mitigación que son revisados periódicamente.

Entre estas Políticas cabe destacar la Política contra la Corrupción y el Fraude (aprobada por los Consejos de Administración de Kutxabank y Cajasur los días 28 de enero y 24 de febrero de 2021 respectivamente) que proyecta un mensaje rotundo de oposición a la corrupción y el fraude en todas sus manifestaciones, y la voluntad de Kutxabank y Cajasur de erradicarlas en todas sus actividades, a la vez que constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en todas sus manifestaciones, de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados y de desarrollo de una cultura empresarial de ética y honestidad.

Los principios sobre la Corrupción y el fraude están accesibles a través de los siguientes links:

http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes_brsomos/normas_de_conducta/codigo_de_conducta_y_canal_de_denuncias#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20conducta%2C%20en,responsable%20de%20las%20personas%20que

<https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares-0/sobre-cajasur/normas-de-conducta-0/codigo-de-conducta-y-canal-de-denuncias/generico>

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

Asimismo, Kutxabank y Cajasur cuentan con Códigos de conducta en los que se recogen los principios generales de actuación que guían su actividad y que marcan la máxima de integridad que está presente en las entidades y en el trabajo diario de sus empleados y empleadas.

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

De las consultas y comunicaciones recibidas durante 2021, ninguna de ellas ha sido relativa a posibles casos de corrupción.

Por otro lado, las entidades llevan a cabo evaluaciones periódicas sobre la prevención del riesgo penal y sobre la lucha contra la corrupción. Así, durante el ejercicio 2021, no se ha identificado y por tanto no se ha evaluado ninguna operación relacionada con posibles casos de corrupción.

Del análisis específico desarrollado mediante la evaluación del riesgo, no se han identificado riesgos significativos relacionados con la corrupción.

Entre las cuestiones evaluadas para la identificación de riesgos contra la corrupción y el fraude, se han obtenido las siguientes conclusiones:

CASOS DE CORRUPCION	2020		2021	
	Kutxabank	Cajasur	Kutxabank	Cajasur
El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados	0	0	0	0
El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0	0	0	0
El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0	0	0	0
Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos	0	0	0	0

Por otro lado, a lo largo del año 2021, los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank y los del Consejo de Administración de Cajasur han sido informados sobre políticas y procedimientos internos para la prevención del riesgo penal en las entidades, las obligaciones en materia de conflictos de interés, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o los procedimientos sobre externalización de servicios y funciones, que fijan los principios y criterios que velan y establecen medidas para la lucha contra la corrupción.

Igualmente, han recibido formación relativa a sus responsabilidades en el control del Marco del Riesgo Penal, las novedades más relevantes en relación al mismo, sobre su rol en la gestión de los potenciales conflictos de interés, novedades en los ámbitos de la prestación de servicios de inversión, prevención de blanqueo de capitales, supervisión de la información no financiera y aspectos relativos a la normativa sobre la ley de contratos de crédito inmobiliario.

Por otro lado, la plantilla ha recibido formación específica sobre los principios que imperan en el modelo de prevención de riesgo penal, la cultura de cumplimiento, los principios inspiradores en la lucha contra la corrupción y el fraude, la conducta y protocolos en la actuación con las Administraciones públicas y aspectos sobre el canal de denuncias existente.

Este colectivo también ha recibido formación en los siguientes ámbitos: la prestación de servicios de inversión y servicios bancarios, la prevención del blanqueo de capitales y a financiación del terrorismo, la protección de datos o los conflictos de interés con la finalidad de:

- Poner en conocimiento del personal nuevas obligaciones normativas y nuevos procedimientos implantados.
- Actualizar y reforzar los conocimientos previamente adquiridos.
- Minorar el riesgo de posibles incumplimientos en el desarrollo de la actividad profesional diaria.

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES						
KUTXABANK						
(Nº personas formadas)						
	2019		2020		2021	
Directivo	24	0,45%	16	0,45%	21	0,59%
Jefatura/ Puesto Técnico	2.074	38,96%	1.518	43,06%	1.474	41,39%
Administrativo / Comercial	3.219	60,47%	1.990	56,45%	2065	57,99%
Oficios Varios	6	0,11%	1	0,03%	1	0,03%
TOTAL	5.323	100%	3.525	100,00%	3561	100%

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES CAJASUR						
(Nº personas formadas)						
	2019		2020		2021	
Directivo	10	0,59%	11	0,64%	11	0,59%

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES CAJASUR (Nº personas formadas)	2019		2020		2021	
Jefatura/ Puesto Técnico	503	29,69%	511	29,55%	487	29,69%
Administrativo / Comercial	1.176	69,42%	1201	69,46%	1.227	69,42%
Oficios Varios	5	0,30%	6	0,35%	6	0,30%
TOTAL	1.694	100%	1.729	100%	1.731	100%

5.3.2. Grupo Fineco

El Grupo Fineco cuenta con un órgano delegado del Consejo de Administración con competencia en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (en adelante, PBC/FT) y que depende directamente de él: la unidad de PBC/FT. Esta unidad tiene entre sus funciones supervisar la eficacia de los procedimientos y sistemas de PBC/FT, y de elaborar un plan de formación anual en materia de PBC/FT, de realización obligatoria, que tenga en cuenta la legislación vigente, las políticas y procedimientos.

A lo largo del ejercicio 2021, siguiendo el plan de rotación de la formación global de Grupo Fineco, se ha realizado un plan completo en materia de PBC/FT, abordando tanto la formación genérica anual obligatoria para todo el personal y agentes como otras formaciones específicas adicionales para Consejero, Consejeras y para el equipo comercial, respectivamente.

A continuación, ofrecemos el detalle de los resultados obtenidos en Grupo Fineco después de haber finalizado el plan de formación anual:

	2020			2021		
	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT
CONVOCADOS	67	No Aplica	No Aplica	70	17	39
Empleados	66	No Aplica	No Aplica	69	0	38
Agentes	1	No Aplica	No Aplica	1	0	1

Consejeros y Consejeras	0	No Aplica	No Aplica	0	17	0
ASISTENTES	65	No Aplica	No Aplica	68	14	34
%	97,01%	No Aplica	No Aplica	97,14%	82,35%	87,18%
APROBADOS	65	No Aplica	No Aplica	68	14	No Aplica
%	100,00%	No Aplica	No Aplica	100,00%	100,00%	No Aplica
NOTA MEDIA	9,16/10	No Aplica	No Aplica	8,97/10	9,64/10	No Aplica

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido incidentes relacionados con la PBC/FT.

5.3.3. Kutxabank Gestión

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

5.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de un Manual de Prevención de Riesgos Penales, en el que se establece el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la Compañía, así como un canal de denuncias (Canal Ético) disponible para que el personal, de manera confidencial, pueda poner en conocimiento las infracciones del Reglamento de Riesgo Penal.

Adicionalmente, Kutxabank Seguros dispone de un Código de Conducta que enuncia los principios y pautas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento del equipo directivo, empleados y empleadas, y miembros del Consejo de Administración en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones profesionales.

Durante 2021 se han realizado varias acciones formativas específicas de una hora de duración cada una para todo el personal y miembros del Consejo.

	2020	2021
CONVOCADOS	46	77
Plantilla	46	70
Agentes	0	0
Consejeros y Consejeras	0	7
ASISTENTES	46	77
%	100,00%	100,00%

5.3.5. Grupo Inmobiliario

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

5.3.6. Norbolsa

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

En diciembre de 2021, 36 personas de Norbolsa han recibido formación relacionada con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de una hora de duración.

Asimismo, 8 miembros del Consejo de Administración recibieron dicha formación en octubre de 2021.

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

5.4. Competencia desleal

En 2021 no se han recibido demandas ni se ha llevado a cabo ninguna acción relacionada con competencia desleal, prácticas monopolísticas o contrarias a la libre competencia en ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

6. Impacto de la Covid-19 en el Grupo Kutxabank

6.1. Kutxabank y Cajasur

La irrupción de la Covid-19 ha impactado en la vida diaria de todo el planeta desde el mes de marzo de 2020. A principios de ese mes los Estados miembros de la Unión europea comenzaron a tomar medidas con el objetivo de intentar frenar la propagación de la enfermedad y sus efectos en la sociedad.

En Kutxabank ya el 3 de marzo de 2020 se creó el Comité Operativo de Coordinación y Seguimiento de la Covid-19, que, junto a la Alta Dirección y el Comité de Continuidad de Negocio del Banco, han realizado un seguimiento continuado de la situación, llevando a cabo tareas de monitorización, análisis de riesgo, coordinación de actuaciones preventivas y activación de mecanismos de contingencias.

En España el 14 de marzo de 2020 se decretó el Estado de Alarma Sanitaria y el 17 de marzo de 2020 se aprobó un Real Decreto-ley con medidas urgentes y extraordinarias para mitigar el impacto social y económico de la Covid-19.

En ese Real Decreto la banca fue declarada servicio público esencial y a partir de ese momento Kutxabank adoptó diversas medidas para dar respuesta a tres necesidades fundamentales: proteger la salud de sus empleados y familias, cumplir las recomendaciones de las autoridades y asegurar la continuidad del servicio a clientes.

Teniendo como base el Plan de Continuidad de Negocio de Kutxabank (que se adaptó al escenario de una pandemia) la entidad ha puesto en marcha las siguientes medidas:

Medidas encaminadas al control de la infección en el lugar del trabajador

Desde un primer momento se ha realizado un cumplimiento estricto de las recomendaciones y las nuevas normativas gubernamentales.

En esa línea, una de las prioridades de Kutxabank ha sido garantizar la seguridad en sus instalaciones, de sus clientes y de toda su plantilla en los casos que haya sido necesario mantener un contacto presencial. Desde el comienzo de la pandemia Kutxabank ha provisto a sus empleados y empleadas de material de protección como gel hidroalcohólico, mascarillas, guantes, realizando envíos periódicos a oficinas y departamentos. Asimismo, se han instalado

mamparas en los puestos de atención a clientes, se ha provisto a las oficinas de spray higienizante de superficies y se han revisado los sistemas de climatización. Igualmente, los clientes tienen a su disposición en las oficinas, gel hidroalcohólico y pañuelos de papel desechables para su uso. También se han adquirido papeleras con pedal y tapa para desecho del material potencialmente contaminado, de conformidad con las recomendaciones sanitarias.

Se ha realizado un refuerzo de las actuaciones de limpieza en oficinas y servicios centrales, y se ha redactado un protocolo de actuación para las situaciones en las que se haya producido un caso positivo por covid19, incluyendo el estudio y seguimiento de sus contactos en el ámbito laboral, así como la gestión de calificación de los contactos estrechos de la persona que ha resultado positivo y la intermediación a través de los Servicios de Prevención concertados de las pruebas pertinentes, en cumplimiento del protocolo vigente en cada momento.

Por otra parte, la entidad ha habilitado un buzón de correo específico para canalizar todas las cuestiones derivadas de la incidencia por “covid” (consultas, notificaciones, ...) y ha creado en la intranet un espacio específico, en el que se ha publicado toda la información referente a la Covid-19, además de un ‘Protocolo de Actuación’ dinámico que actualiza sus contenidos para ajustar su alcance a la situación de cada momento y a la normativa aplicable. La plantilla también ha podido consultar diversos protocolos de atención en oficinas, así como otros documentos de ayuda interna. El espacio incluye, además, FAQs relacionadas con la Covid-19.

Por otro lado, la entidad ha facilitado señalética y cartelería específica, con objeto de comunicar protocolos de prevención para la interacción con clientes en las oficinas, así como para los Servicios Centrales.

También se ha puesto a disposición de todos los empleados y empleadas un curso específico sobre la Covid-19, para estar al día de toda la información relevante y concienciar de la importancia del seguimiento de los protocolos de prevención.

Los viajes de trabajo y las reuniones presenciales internas quedaron restringidas desde los primeros meses de pandemia y tras la desescalada están limitados con un procedimiento restrictivo. Además, desde el área de Recursos Humanos se mejoraron las herramientas de conciliación. Desde el inicio se ha mantenido un diálogo directo con las representaciones sindicales.

Además, desde el Servicio Médico del Servicio de Prevención se evalúa la presencia de personal trabajador especialmente sensible a la infección por coronavirus SARS-Co-2 por pertenecer a los grupos vulnerables identificados por el Ministerio de Sanidad y en relación a la tarea que desempeñan, pudiendo dar lugar a recomendaciones específicas para ellos.

A través de esta facilidad de teletrabajo, la plantilla ha podido acceder de forma remota a los escritorios virtuales por los que han podido realizar prácticamente las mismas operaciones que pueden hacer en su puesto de trabajo habitual en su oficina o servicio central.

Algunas de las cifras más relevantes del impacto de la pandemia en la plantilla de Kutxabank y Cajasur han sido las siguientes:

Nº Personas de plantilla con (+) confirmado por Covid, segregado por sexo						
Entidad			Hombre		Mujer	Total
Kutxabank			65		112	177
Cajasur			42		44	86
Total			107		156	263
Absentismo de la plantilla, segregado por sexo						
Entidad	Por Aislamiento > 8 días		Por incidencias entre 1 y 8 días		TOTAL	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer		
Kutxabank	102	218	284	469	1.073	
CajaSur	87	92	117	131	427	
Total	189	310	401	600	1.500	
INCREMENTO ABSENTISMO LABORAL IMPACTO COVID 2020						

Kutxabank							0,59%
CajaSur							0,38%
Medidas de conciliación habilitadas con motivo de la pandemia							
Entidad	Excedencia/Permiso No Retribuido/Red. Jornada		Permiso Retribuido Recuperable		Reducción Jornada 100%		TOTAL
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Kutxabank	3	20	11	22	0	19	75
CajaSur	3	24	13	29	0	4	73
Total	6	44	24	51	0	23	148

Medidas en relación con los Planes de contingencia de la Entidad

Desde que el 11 de marzo del 2020 la OMS decretara el estado de pandemia internacional provocada por la COVID-19, y la posterior declaración el 14 de marzo del estado de alarma en España, la crisis sanitaria que se originó ha sido y sigue siendo el mayor desafío para la salud que hemos conocido en el último siglo, y su dimensión ha obligado a adoptar desde entonces medidas excepcionales que ayudaran a controlar la propagación del virus.

A comienzos del 2021 llegaron las primeras vacunas contra el coronavirus, y el Estado desplegó una Estrategia de Vacunación frente a COVID-19 dirigida a toda la población con el objetivo de protegerla frente a la enfermedad grave causada por el virus SARS-CoV-2. A finales del mes de agosto, el 70% de la población residente en España ya estaba vacunada. Sin embargo, la circulación de diferentes variantes del virus provocadas por mutaciones que han ido variando su capacidad de circulación e infección, hace que el contexto de la pandemia sea variante, y aun debamos mantenernos alerta ante su evolución.

Así pues, Kutxabank mantiene todos sus Planes y Protocolos de Actuación frente a la Covid-19 en revisión permanente en función tanto de la situación epidemiológica, como los conocimientos cada vez más amplios sobre la enfermedad y sobre cómo prevenir la transmisión de este virus, y que son objeto de continua revisión por parte de la comunidad científica y por las Autoridades Sanitarias.

Medidas encaminadas a incrementar la capacidad operativa de los canales que puedan ver incrementado su uso por la evolución de la Covid-19

En lo relativo a los impactos generados por el COVID-19, el año 2021 ha continuado muy condicionado por la evolución de la pandemia y es por ello que la entidad ha tenido una respuesta proactiva a la crisis centrada en el apoyo a nuestros clientes proporcionando acceso a facilidades de pago y financiación y colaborando con las Fundaciones Bancarias en iniciativas de apoyo a los grupos afectados.

Entre las medidas destinadas a seguir proporcionando un servicio esencial para la economía se encuentran las siguientes:

- Mantenimiento de la totalidad de las oficinas abiertas, con estrictos protocolos de seguridad para proteger a los empleados y clientes.
- Retirada gratuita de efectivo a débito en la Red de Cajeros Euro 6000
- Ampliación del límite contactless sin PIN
- Promoción de banca a distancia y operatoria con medios de pago
- Refuerzo de la gestión personalizada a distancia
- Refuerzo de los canales a distancia y digitales

Siempre con el foco en el apoyo financiero a familias, negocios y empresas a través de:

- Moratorias para familias y grupos vulnerables
- Financiación ICO y Elkargi
- Adelanto pago prestación por desempleo

- Prestación por desempleo en los Planes de Pensiones para afectados por el cierre económico
- Anticipo de la pensión de la seguridad social
- Flexibilización de las condiciones a los actuales titulares de las Cuentas OK
- Aplazamiento cargo en tarjetas de crédito
- Reducción del pago a proveedores a menos de 15 días

Además, Kutxabank y las organizaciones vascas ADEGI, CEBEK y SEA han suscrito 'Kutxabank Next', diseñado para respaldar la recuperación de las empresas vascas, mediante el aprovechamiento óptimo del programa de ayudas europeo 'Next Generation', que se complementará con un plan propio de financiación adicional.

El plan ha sido dotado con un total de 2.000 millones de euros, y engloba cuatro líneas específicas en condiciones especiales para las empresas asociadas, que podrán cubrir sus diferentes necesidades de financiación según la fase en la que se encuentre la concesión de las medidas de apoyo europeas. Kutxabank Next pondrá en manos de las empresas acciones formativas y sus servicios especializados, así como una nueva plataforma online con información sobre nuevas convocatorias y la posibilidad de auto-diagnosticar las opciones de obtenerlas.

6.2. Grupo Fineco

En relación con la crisis generada por la Covid-19, durante el 2021 se ha continuado con el plan de acción que venía desarrollándose desde el inicio de la pandemia y del que cabe destacar los siguientes aspectos:

- Conservación de la filosofía y principios de gestión durante la crisis (Salud personal de empleados y clientes, Salud presente y futura de Fineco y Salud de las inversiones de los clientes).
- Seguimiento de criterios sanitarios objetivos por oficina para la toma de decisiones relativas a la presencialidad.
- Seguimiento escrupuloso de las medidas reforzadas de higiene, entre las que se encuentran la desinfección de instalaciones y aparatos de aire, el uso de mascarillas o la medición de la temperatura.

6.3. Kutxabank Gestión

En cumplimiento del deber de consulta e información que la empresa tiene en materia de prevención de riesgos en el trabajo, se redactó un anexo al Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Kutxabank Gestión, correspondiente al plan de actuación ante el coronavirus (Covid-19). Este documento se envió a toda la plantilla para dar a conocer la metodología de su composición y las medidas adoptadas por la empresa para la no propagación de la Covid-19.

La principal medida adoptada por Kutxabank Gestión fue dar acceso a toda la plantilla para desarrollar su actividad de manera telemática, manteniendo un mínimo de personal trabajando de forma presencial.

Una vez finalizado el estado de alarma, se redactó un plan de desescalada que también se remitió a la plantilla, con el que se aclaraban las dudas existentes sobre las diferentes casuísticas planteadas con la nueva situación.

Durante el ejercicio 2021, se ha incrementado el personal presencial, manteniendo las debidas medidas de seguridad, y se mantendrá de esta manera, siempre y cuando la situación epidemiológica sea positiva.

Durante el 2021 se han detectado varios casos COVID en la plantilla, pero el protocolo establecido sólo se activó una vez. El resto de los casos no han causado incidencia alguna.

6.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2021 se ha mantenido el Comité Coronavirus creado en marzo de 2020, que ha sido el encargado de seguir monitorizando la evolución sanitaria de la pandemia y ha llevado a cabo el análisis de riesgos y la coordinación de actuaciones preventivas y activación de las acciones de prevención y las activaciones de los planes de desescalada. El objetivo de este Comité ha sido salvaguardar la salud de los trabajadores y la operatividad de la compañía y establecer las acciones adecuadas en función de los diferentes niveles de riesgo.

De esta manera la cronología de medidas laborales durante este año ha sido la siguiente:

- Desde el 1 de febrero de 2021 se activó el plan de desescalada para el personal de Oficinas de San Sebastián y Córdoba que mantienen turnos secuenciales solo en horario de mañana, trabajando en remoto por las tardes.
- Desde el 4 de octubre de 2021 se ha activado el mismo plan para la Oficina de Bilbao.

Los empleados de todas las oficinas acuden en presencial por un sistema secuencial de turnos semanales.

Desde el punto de vista del seguimiento económico, anualmente se realiza una valoración prospectiva de las necesidades globales de solvencia, y en los dos últimos ejercicios se ha tenido en cuenta la incertidumbre sobre la profundidad, severidad y duración que los impactos del COVID-19 pudieran tener tanto en los mercados financieros y en la economía como en el modelo de negocio y situación financiera, patrimonial y de solvencia.

Complementariamente a lo anterior mensualmente se realiza un seguimiento de los distintos impactos derivados del Covid-19 en todos los ámbitos de la entidad, con el fin de anticipar cualquier eventualidad futura y tomar medidas al respecto. Dentro de este seguimiento se incluyen diferentes escenarios de estrés, teniendo en cuenta la evolución y consecuencias de la pandemia.

6.5. Grupo Inmobiliario

Con motivo de la pandemia por COVID-19 en 2020 se produjo una ralentización de las ventas de activos inmobiliarios, con un parón en las operaciones mayoristas y una reducción significativa del número de transacciones. Durante dicho año las actuaciones del grupo estuvieron encaminadas a dinamizar los canales minoristas con objeto de minimizar los efectos de la pandemia y a prorrogar las operaciones de activos singulares en aquellos casos en los que los compradores se vieron afectados por la pandemia. La conclusión de los confinamientos y la recuperación económica derivada del proceso de vacunación ha dado lugar a que durante 2021 se haya producido un mayor dinamismo en el mercado inmobiliario, cumpliéndose los presupuestos previstos de ventas de activos inmobiliarios.

6.6. Norbolsa

Norbolsa ha realizado desde el comienzo de la crisis sanitaria de la Covid-19 un seguimiento cercano de los acontecimientos, adoptando las medidas necesarias tanto para proteger la salud de las personas de Norbolsa y de sus clientes, como para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía.

Durante el estado de alarma a nivel nacional, Norbolsa activó su Plan de Contingencia, trabajando el 100% de la plantilla en remoto, garantizando la continuidad del servicio y la seguridad de los empleados y clientes.

Desde septiembre de 2021 se ha retomado el trabajo presencial, cumpliendo las medidas sanitarias de uso de la mascarilla en el puesto de trabajo.

7. Desempeño económico

7.1 Modelo de negocio del Grupo Kutxabank

7.1.1. Kutxabank y Cajasur

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

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

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

Está comprometida con el entorno y cuenta con un catálogo de productos y servicios sencillos ajustados al perfil de cada cliente, a cuyas necesidades dan respuesta de forma omnicanal.

Kutxabank proviene de un pasado histórico centenario, vinculado a las Cajas de Ahorros que, convertidas ahora en Fundaciones Bancarias, mantienen la propiedad del Grupo. Por ello, en cierto modo es un banco único, líder en Responsabilidad Social Corporativa, ya que destina una parte muy relevante de los resultados a dividendo social, a la vez que cumple con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

Aportaciones al saneamiento del sector financiero

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

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

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

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

BANCA COMERCIAL KUTXABANK Y CAJASUR* Total volumen de negocio gestionado (En millones euros)		% NEGOCIO POR ZONA				
		PAIS VASCO			ANDALUCÍA	EXPANSIÓN
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa		
2019	106.062	9,17	35,15	19,48	17,07	19,13
2020	112.589	8,77	35,74	18,73	17,38	19,37
2021	120.856	8,39	35,58	18,20	17,54	20,29

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

NEGOCIO MAYORISTA KUTXABANK Y CAJASUR (*) Total volumen de negocio gestionado (millones euros)	
2019	7.334
2020	6.999
2021	7.044

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

7.1.2. Grupo Fineco

Fineco es una entidad financiera que, con independencia, confidencialidad y ausencia de conflicto de interés, se dedica en exclusiva a ofrecer servicios premium de Banca Privada (Asset y Wealth management) a clientes particulares e institucionales de altos patrimonios.

Los más de 70 empleados de Fineco gestionan más de 4 mil millones de euros en activos, repartidos entre fondos, SICAVs, carteras de gestión discrecional, entidades de previsión y planes de pensiones.

Fineco ha logrado la supervivencia del modelo combinando crecimientos a doble dígito con mejoras sistemáticas en los ratios de eficiencia del negocio, algo clave en una industria tan competitiva y en contextos de tipo de interés tan estrechos como los de los últimos años.

El modelo de negocio de Fineco se sustenta en tres pilares:

- “El cliente en el centro”: atención cercana y personalizada de las necesidades integrales del cliente, en consistencia con las más avanzadas teorías en finanzas conductuales.
- “Probada metodología propia”: modelo de innovación constante en productos y servicios fundamentado en un profundo conocimiento de la investigación y la academia de finanzas y una conexión constante con expertos de referencia mundiales.
- “Fuerte cultura corporativa basada en valores”: Fineco lo componen personas que viven valores compartidos, profesionales comprometidos con su desarrollo, emprendedores orgullosos de pertenecer al equipo Fineco.

Fundada en 1984 en Bilbao, cuenta desde 2009 con la participación mayoritaria del Grupo Kutxabank (en el momento, BBK), de la mano del cual ha acelerado un plan de crecimiento sostenido desde las 7 oficinas distribuidas por todo el territorio nacional.

La presencia de Kutxabank como socio mayoritario de Fineco aporta a la compañía un apoyo estratégico gracias a su privilegiada posición en materia de solvencia y su liderazgo en los territorios en los que tradicionalmente desarrolla su actividad.

Además, Kutxabank cuenta con un modelo corporativo único que revierte un porcentaje significativo de sus beneficios a la sociedad a través de sus Fundaciones.

De este modo, los beneficios de Fineco contribuyen directamente a la financiación de la obra social de las Fundaciones de los accionistas del Grupo Kutxabank.

Desde los orígenes de Fineco, el Grupo ha defendido un modelo de negocio respetuoso y comprometido con el entorno en el que opera, ofreciendo un entorno laboral estable y familiar,

siendo respetuoso con sus stakeholders y actuando en todo momento de manera responsable e implicada con el contexto económico, cultural y social más cercano.

Adicionalmente, y en línea con las tendencias regulatorias y de mercado, Fineco ha ido avanzando un camino de aprendizaje y progresiva involucración en los aspectos más concretos de sostenibilidad de las inversiones ASG (Ambiental, Social, Gobernanza) / ESG (Environmental, Social, Governance).

El vigente Plan Estratégico 2019-2021 incluye de manera explícita la intención de Fineco de avanzar de manera decidida en un modelo propio de sostenibilidad.

A fecha de elaboración de este documento, Fineco está inmerso en el proceso de definición del Plan Estratégico 2022-2024, donde se continúa el camino de profundización y aprendizaje como empresa socialmente responsable y como entidad financiera comprometida con la sostenibilidad y los aspectos ESG/ASG.

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

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

Estos Principios para la Inversión Responsable fueron desarrollados por un grupo internacional de inversores institucionales que reflejan la creciente relevancia de las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo para las prácticas de inversión. El proceso fue convocado por el Secretario General de las Naciones Unidas.

Se trata de una iniciativa voluntaria, pero que exige el cumplimiento de tres elementos que demuestran la convicción ESG para mantenerse:

-Dedicar recursos

-Explicitar el compromiso por parte del Consejo de Administración

-Implementar criterios ESG en al menos el 50% de los activos gestionados

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

7.1.3. Kutxabank Gestión

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

Se mantiene una cuota de mercado a nivel nacional del 5,42%, con una presencia muy relevante a nivel cuota y volumen en la Comunidad Autónoma Vasca, y en Córdoba, simétrica a la presencia del grupo, y con presencia en otras zonas del Estado, donde se genera un mayor crecimiento en los últimos años.

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

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

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

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

El Plan RSE en Kutxabank Gestión se enfocó a lo largo del año 2021 en seguir fortaleciendo la actividad ASG/ESG (Ambiental, Social y Gobierno/ Environment, Social and Governance) a nivel general dentro de la gestora. Cabe resaltar los siguientes aspectos en materia ASG/ESG:

- Integración total de ESG en procesos de inversión y riesgo
- Aumento de la actividad de “propiedad activa”, tanto a nivel de votación en la Junta General como de diálogo / compromiso con las empresas
- Mejora del reporting a los clientes, elaborando un informe de impacto del fondo Kutxabank Solidario, FI
- Incorporación de aspectos ASG en la política de retribuciones de la compañía

- Establecimiento de objetivos generales a nivel de empresa
- Formación específica ESG para todos los empleados

Además de los objetivos anteriores fijados en el plan RSE 2021, se han llevado a cabo actuaciones adicionales como:

1. Renta Variable:

- Fondos de fondos. Incorporar rating ESG (MSCI y Mornigstar) y herramienta Morningstar (Look Through) en proceso de inversión (Construcción de cartera).
- Integración: más variables y en más fondos de inversión

2. Renta Fija:

- Avanzar en la inclusión de métricas ESG en el análisis de las carteras y en la incorporación de bonos verdes, sociales y sostenibles a las mismas.
- Política de Voto: Incorporar EE.UU.
- Publicar en la web estadísticas de voto con datos de 2021.

3. Engagement:

- Cambio de criterio: más cualitativo que cuantitativo.
- Ligado a Juntas Generales Accionistas: petición información específica Europa + España.
- Engagement colaborativo: búsqueda alternativas objetivo 2021

4. Normativa:

- Adaptación SFDR a nivel de entidad.
- Adaptación productos artículo 8 SFDR (excluidos OCR y garantizados).
- Directiva implicación accionista (SRD II): definir política voto y detalle del ejercicio de la misma.
- Adaptación a la normativa sobre sostenibilidad en tramitación, conforme se vaya aprobando. Actos delegados para la integración de los riesgos de sostenibilidad en UCITS, AIFMD y MiFID II, y para su exigibilidad desde 01/01/22 adaptación a los Desarrollos de Nivel II del Reglamento de Información sobre sostenibilidad en el

sector de los servicios financieros (SFDR – Sustainable Finance Disclosure Regulation)

5. Riesgos:

- Crear un modelo de rating ESG/ incorporación ESG en límites internos
- Gestión de controversias
- Análisis comparado sector. Introducción de un apartado cuantitativo ESG dentro del análisis del sector FI España que se lleva a cabo
- Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad

6. Formación interna:

- Formación específica: inversiones + riesgos (SCR)
- Anticipación a exigencia normativa de Soporte de red

7. Comunicación:

- Mejora informe solidario + nuevos informes
- Formación externa: Curso Finanzas Sostenibles, píldoras en reuniones periódicas.
- Comunicación interna: firma corporativa.

8. Sociedad Gestora:

- Memoria RSE.
- Política retributiva: Establecer la metodología de evaluación del nuevo parámetro de evaluación “ISR” en la matriz del bonus de desempeño.

7.1.4. Kutxabank Seguros

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

En el caso de los Seguros de Vida, la principal línea de negocio es Vida Riesgo Individual. La apuesta comercial y de desarrollo gira sobre este producto y, tanto el actual como los recientes planes de negocio, se apoyan también sobre el mismo. Dentro de Vida Riesgo Individual se incluye tanto seguros de vida combinados con préstamos personales, hipotecarios, como

también aquellos otros vendidos a la red de clientes del Grupo Kutxabank con el fin de atender sus necesidades de protección.

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

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

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

La Compañía dispone de unas ratios de cobertura adecuados en base a los límites de apetito y tolerancia determinados internamente, que le permiten tener una adecuada fortaleza financiera. Además, se realiza un seguimiento mensual de dichas ratios, dentro de este seguimiento se incluyen diferentes escenarios de estrés, teniendo en cuenta la evolución y consecuencias de la pandemia.

7.1.5. Grupo Inmobiliario

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

Para la gestión de los activos inmobiliarios el grupo tiene suscrito un contrato con una sociedad especializada en la gestión de activos inmobiliarios. La actividad realizada por el servicer es supervisada por el Área de Negocio Inmobiliario, existiendo distintos comités en los que se dan instrucciones y se realiza un control sobre las gestiones realizadas por el servicer en los ámbitos de valoración de la cartera, comercial, técnico y saneamiento jurídico de los activos.

Durante 2020 se ha llevado a cabo un concurso para la renovación del contrato de gestión de activos inmobiliarios, que tiene vencimiento en mayo de 2021, resultando adjudicatario un

nuevo servicer. A finales de 2020 se han iniciado los trabajos para la puesta en marcha del protocolo de migración.

7.1.6. Kartera 1

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

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

7.1.7. Gesfinor

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

Se constituyó en 1.982 y desde entonces ha estado vinculada a la entidad financiera. El modelo de negocio de Gesfinor pone el foco en la administración de sociedades y asesoramiento en materia administrativo-contable al grupo Kutxabank.

Gesfinor se encuentra dentro del Grupo Kutxabank y, siendo su accionista mayoritario Kutxabank, S. A., cabecera de dicho grupo, cuenta con el apoyo necesario por parte de este para generar una cifra de negocio suficiente.

7.1.8. Norbolsa

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

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

Norbolsa se caracteriza por ser una factoría especializada en la prestación de servicios de inversión para segmentos de clientes institucionales con necesidades específicas (entidades

financieras y bancarias, gestoras de fondos de inversión, y fondos de pensiones – EPSV, empresas...) primando la aportación de valor añadido en el servicio.

Principales líneas de negocio

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

Capacidades

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

7.1.9. Kutxabank Empréstitos

La evolución del negocio de la Sociedad en el ejercicio 2021 refleja con claridad las consecuencias de la persistencia de los tipos de interés en negativo, en términos reales y nominales. La situación de los mercados financieros es adecuada desde el punto de vista de apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad de la Sociedad, pero actualmente es la política de financiación de la sociedad matriz la que determina su actividad.

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

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

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

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

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

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

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

7.2 Desempeño económico y fortaleza financiera

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

Valor económico directo generado y distribuido GRUPO KUTXABANK (miles de €)	2019	2020	2021
Valor económico distribuido (costes operativos + gastos de personal + gastos financieros por intereses y dividendos + impuestos brutos + inversión/donaciones a la comunidad)	1.097.842 (*)	1.032.388 (**)	1.033.304 (***)
Valor económico generado directo (ingresos ordinarios y extraordinarios)	1.317.901	1.106.292	1.121.801
Valor económico retenido (Valor económico generado directo – Valor económico distribuido)	220.059	73.904	88.497

(*) Incluye 133.529 correspondiente al dividendo del 2019. Esta cifra se modifica respecto a la informada en la Memoria 2019 (176.083) ya que finalmente, como consecuencia del impacto sobrevenido de la crisis del Covid-19 y ante la recomendación del BCE al sistema financiero europeo relativo a la restricción en el pago de dividendos, el dividendo efectivamente repartido correspondiente al 2019 fue menor al inicialmente establecido.

(**) Incluye 108.155 correspondiente al dividendo del 2020. Esta cifra se modifica respecto a la informada en la Memoria 2020. Con posterioridad a la presentación de la Memoria, en octubre de 2021 se acordó distribuir un dividendo de 81 millones de euros con cargo al resultado alcanzado por el Grupo en 2020, completando el anticipo de 27 millones de euros que se abonó como pago a cuenta en febrero de 2021. De esta forma, la dotación global que percibirán las Fundaciones accionistas con cargo a los beneficios de 2020 supera los 108 millones de euros. Esta distribución se produce después de que el Banco Central Europeo permitiera a las entidades financieras recuperar el reparto de dividendo, suspendido en 2020 por el estallido de la pandemia.

(***) Incluye 129.875 correspondiente a la propuesta de dividendo del 2021

Desde el punto de vista de la gestión fiscal, la política y estrategia del grupo Kutxabank descansa en evitar las contingencias fiscales derivadas de la inobservancia de la normativa fiscal vigente, cumplir escrupulosamente con la normativa fiscal y hacer frente a las cargas tributarias, adaptar los procesos a los cambios normativos y defender los intereses tributarios de las entidades, incluso en la vía contenciosa, así como asesorar a los diferentes departamentos de la organización en aquellas cuestiones que sean de su competencia.

Actualmente se encuentra plenamente implantando el ITF (Impuesto sobre Transacciones Financieras) en la estructura, así como la adaptación a la normativa sobre operaciones transfronterizas y la obligación de información a la Administración.

Kutxabank y Cajasur cumplen con el contenido de la Directiva europea 2018/822, ("DAC 6"), que introduce obligaciones para que las entidades financieras y otros intermediarios reporten regularmente a la Administración Tributaria ciertos mecanismos transfronterizos que puedan suponer una planificación fiscal potencialmente agresiva. Esta labor de implantación de la citada Directiva ha permitido analizar qué productos u operaciones en las que participen ambas entidades deben ser reportados conforme a esta normativa. Como resultado de este análisis, no se ha detectado ninguna transacción susceptible de ser reportada.

Desde el área de Asesoría Fiscal del grupo, se mantiene informada a toda la red de las modificaciones normativas de las diferentes administraciones tributarias, incluso de las locales, publicándose además en la Intranet, dichas novedades. Periódicamente se acude a foros de contenido tributario como APD (Asociación Para El Progreso De La Dirección) y seminarios específicos de grandes despachos o editoriales como Wolters Kluwer y se mantiene una relación con la Dirección de las haciendas forales en las que se analiza la evolución en materia tributaria de las entidades.

Asimismo, se discute el contenido de los anteproyectos normativos en foros específicos a los que se trasladan las inquietudes en materia fiscal y de manera habitual se fomenta la presentación de consultas a las diferentes administraciones tributarias. También se recogen y trasladan las preocupaciones del sector en determinados foros, como los de CEBEK.

Por otro lado, cualquier inquietud relacionada con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad se gestiona a través del Canal Ético existente. En caso de observar alguna mala praxis tributaria se comunica al responsable y se toman medidas correctoras.

Se refleja a continuación la información relativa a los impuestos:

IMPUESTOS Y BENEFICIOS GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
	(miles de €)	(miles de €)	(miles de €)
Beneficios Después de Impuestos - ESPAÑA	352.165	180.259	216.458
Impuestos sobre beneficios devengados	59.410	52.789	76.502

Para disponer de información más detallada sobre el desempeño económico y la contribución de cada una de las sociedades a la sostenibilidad económica de la totalidad del Grupo Kutxabank

se puede consultar los informes de Estados financieros consolidados publicados anualmente en la web de Kutxabank:

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

Cabe mencionar que en 2021 se llevó a cabo la quinta edición del estudio de impacto económico del Grupo Kutxabank, que valoró la relevancia, tanto directa, como indirecta e inducida, de su actividad sobre la economía en el año 2020. Se destacaron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- Contribución en la economía vasca a través de su actividad corporativa al 1,02% del PIB con 760 millones de euros, al 0,74% del empleo y a la aportación a las arcas públicas de más de 258 millones de euros.
- Impacto directo, indirecto e inducido de la actividad corporativa del Grupo Kutxabank en Córdoba que asciende a 143 millones de euros equivalente al 1,03% del PIB.
- Inversión de cerca de 1.200 millones de euros en pagos a proveedores, plantilla, fundaciones bancarias y administraciones.

El estudio correspondiente al ejercicio 2021 tendrá lugar durante los primeros meses de 2022 y será recogido en la próxima Memoria de Sostenibilidad.

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

Subvenciones recibidas Grupo Kutxabank	2019 (euros)	2020 (euros)	2021 (euros)
Subvención Gestión Forestal	41.020,89	76.355	36.000 / 18.000 *
Subvención Patrimonio Cultural	0	0	0
Subvenciones para actividades de formación (Fundación Tripartita y FUNDAE)	706.270,44	343.800,48	277.491,61
Subvenciones para promoción del Euskera (Lanhitx)	21.250	0	0
Subvención actividades de responsabilidad social	-	-	3.000

* Concedida pero no se abonará hasta ejecutar las labores de repoblación

7.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes

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

En este sentido, conviene destacar por su relevancia la normativa MiFID, que en Kutxabank afecta fundamentalmente a la comercialización de fondos de inversión y al servicio de gestión discrecional de carteras delegadas. No obstante, todos los productos y servicios del Grupo Kutxabank están sujetos a la regulación del Banco de España, Dirección General de Seguros o de la CNMV, tanto en lo relativo a su información como a su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia de estos procedimientos.

Asimismo, el Grupo Kutxabank pone especial énfasis en adecuar su modelo de negocio y los procesos de venta a la cultura financiera de cada uno de sus clientes y a sus necesidades específicas. Uno de los ejemplos más evidentes lo constituyen los procesos de venta de Fondos de Inversión y de Carteras Delegadas, que evalúan la idoneidad de los productos comercializados bajo los servicios de Asesoramiento no Independiente y Gestión Discrecional de Carteras respectivamente. En 2021, se han finalizado los desarrollos del servicio de Asesoramiento no Independiente a través de la Banca online, de forma que la operatoria relacionada con Fondos de Inversión puede ser realizada por el cliente de forma ágil y autónoma cumpliendo con la regulación vigente en todo lo referente a la protección al inversor. Adicionalmente, han comenzado las tareas para desarrollar esta misma operatoria en la Banca Móvil, trabajos que previsiblemente recibirán un fuerte impulso a lo largo de 2022.

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

Pero sin lugar a dudas, la gran novedad de 2021 la ha constituido la entrada en vigor de la normativa SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation). Esta normativa, que persigue dar mayor y mejor información a los inversores finales en relación a los riesgos relacionados con la sostenibilidad de los productos y servicios de inversión, ha establecido un calendario con diferentes hitos que deben cumplir las entidades en un plazo aproximado de dos años. Así las cosas, obliga a los participantes en los mercados financieros y a los asesores financieros a informar en relación a determinados aspectos con implicaciones, tanto para la propia entidad, como para los productos que gestionan o sobre los que asesoran, que deben ser categorizados en diferentes grupos en función de su compromiso con factores ASG, lo que implica también requerimientos de análisis y divulgación distintos.

Hasta la fecha, dos han sido los principales hitos en los que se ha trabajado. En primer lugar, con la entrada en vigor de la SFDR, la entidad publicó la política de riesgos de sostenibilidad en el

ámbito de prestaciones de servicios de inversión a clientes. Al mismo tiempo, se incorporó a la información precontractual de los Servicios de Asesoramiento no Independiente y Gestión Discrecional de Carteras una mención específica en relación al seguimiento de los riesgos de sostenibilidad. Posteriormente, ya en junio, se publicó la política de incidencias adversas de las decisiones de inversión (PIAS). En paralelo, Kutxabank Gestión ha clasificado toda su gama de fondos bajo el artículo 8 de la normativa SFDR y Fineco también ha categorizado cuatro de sus fondos como artículo 8, o también denominados *Light Green Funds*; lo que implica que todos ellos promueven características ambientales o sociales y garantizan las prácticas de buen gobierno.

En relación a los productos de previsión, en 2021 Kutxabank ha adaptado sus sistemas al nuevo límite establecido para Planes de Pensiones, que bajó la aportación máxima de 8.000€ a 2.000€. De la misma forma, se adaptó el catálogo de artículos por aportación a planes para adecuarse a este nuevo límite.

Estas actualizaciones nos han llevado a reforzar el asesoramiento realizado a nuestros clientes, utilizando para ello el simulador de aportaciones que desde 2015 está incorporado a la comercialización de los productos de previsión, y que incluye un perfilador. Esta herramienta permite visualizar la prestación de jubilación, definiendo un recorrido de inversión que se va adaptando al paso del tiempo. Con los nuevos límites, el asesoramiento ha consistido en derivar los excesos de ahorro no deducible hacia los productos de mayor sofisticación, pero también de mayor valor añadido.

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

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

Por tanto, el Comité de Nuevos Productos asegura que los nuevos productos y servicios financieros que se comercializan cumplen con la normativa vigente aplicable, así como su encaje en el posicionamiento comercial adoptado por la Entidad y con la imagen corporativa que desea transmitir. Además, se cerciora de que la entidad es capaz de gestionar los riesgos que incorpora el nuevo producto; de que éstos son coherentes con el perfil global de riesgo que la Entidad

desea presentar; de que las condiciones económicas de su comercialización son adecuadas y de que cuenta con medios técnicos y humanos suficientes para la adecuada administración y gestión del nuevo producto o servicio.

Del total de 11 productos formalizados durante 2021, este Comité consideró 6 como 'equiparables' mientras que 5 fueron calificados como 'nuevos'. El área de RSE de Kutxabank participa en las reuniones celebradas para los servicios y productos del Grupo, aportando su visión acerca del encaje que tienen desde la óptica de la responsabilidad social. Este comité adopta sus decisiones por unanimidad.

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

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

En 2021 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares del País Vasco. Dicho análisis muestra un retroceso de la valoración de Kutxabank y también de la valoración del mercado en general.

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

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – KUTXABANK	2018	2019	2020	2021
	7,22	7,47	7,2	6,92

En 2021 se ha realizado un estudio de investigación en Córdoba con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los clientes particulares. Dicho análisis ha reflejado un leve retroceso. La evolución del mercado experimenta por el contrario una leve mejoría:

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

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – CAJASUR	2018	2019	2020	2021
	6,11	6,13	7,34	7,21

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

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

Valoración general de la satisfacción de los clientes atendidos por una prestación de un seguro de hogar	2019	2020	2021
	8,4	8,4	8,3

Norbolsa realiza estudios de satisfacción para sus clientes particulares de forma periódica.

La valoración de los últimos años, en una escala de 1 a 5 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares NORBOLSA	2019	2020	2021
	4,25	*	*

** Nota: Se ha pospuesto este estudio para el año 2022 debido a la situación excepcional vivida en el 2020 derivada de la pandemia por la Covid-19.*

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

En estas jornadas, gestores personales del propio Banco o especialistas fiscales y financieros acercan información sobre la evolución de los mercados financieros y las estrategias de inversión. A lo largo de 2021 únicamente se pudo celebrar presencialmente una jornada, a la que asistieron 80 personas. Adicionalmente se realizaron dos sesiones online con 9.000 visitas web.

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

7.4 Innovación en productos y procesos

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

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

7.4.1. Kutxabank y Cajasur

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

A lo largo de 2021 se han promovido diferentes iniciativas digitales poniendo el foco en varios ejes:

- Iniciativas que avanza en la autogestión: ampliación de operatoria y mayor autonomía en operativa de Asesoramiento no Independiente y Carteras, mejora del proceso de solicitud de hipoteca, control de límites por operación y acumulados diarios en transferencias inmediatas y Bizum, envío online de la renovación de DNI, pago de tributos con Bizum o nuevas notificaciones como el cargo mensual en la tarjeta de crédito, orden de ejecución de compraventa de valores...
- Para acompañar al cliente en sus decisiones financieras más importantes: ahorro previsión, financiación consumo, inversiones...
- Información y ayuda continua: con nuevos canales de ayuda como la incorporación del chat en Banca online.
- Con propuestas personalizadas que responden a las necesidades de sus clientes: cita personalizada online para solicitud de hipoteca.
- Asistiéndoles para que puedan realizarlo por sí mismos o guiados por su gestor: muro, firma digital, video-entrevista.
- Recabando la valoración de la experiencia y opiniones de clientes mediante encuestas, conversaciones online.

El número de usuarios que opera de forma prioritaria 'vía online' continúa experimentando un crecimiento continuo. El 57% de los clientes del Grupo Kutxabank son ya digitales, y el 87% de las visitas se realiza desde dispositivos móviles. Además, cada vez es mayor la aportación de los canales digitales a la consecución de tráfico y volumen de negocio.

En lo que se refiere al ámbito de empresas, subrayamos la implantación de la plataforma Next Generation en Banca online.

Esta innovación continua se está produciendo también de forma notable en los medios de pago gracias a la expansión del móvil como método de pago tanto en el entorno físico como online.

Respecto a sus aplicaciones para móviles el Grupo Kutxabank destacamos los siguientes avances: la mejora en la experiencia de navegación (diseño renovado, nuevo menú al pie de pantalla, buscador de operaciones, menú principal personalizado en función del cliente, explorar productos y servicios...), versión de iniciación para los que dan sus primeros pasos en nuestro entorno digital, cita previa online, envío online de la renovación de DNI, primeros pasos en operativa habitual de Asesoramiento no Independiente y Carteras, la opción de compartir el IBAN de una manera sencilla (sin necesidad de capturar la pantalla o anotarlo manualmente), la consulta de los intervinientes de la cuenta en formato PDF para poder presentarlo o adjuntarlo fácilmente en cualquier trámite rutinario o las diferentes mejoras del agregador, del proceso de alta de cliente desde el móvil y del buzón de avisos.

A finales de 2020 también se constituyó el consorcio de entidades financieras españolas que participará en la Iniciativa de Pagos Europea, EPI por sus siglas en inglés (European Payments Initiative), que tendrá como fin la implementación de la nueva solución de pagos paneuropea que compita con los esquemas tradicionales de pago.

Este sistema incluirá una tarjeta de pagos común para los consumidores y comercios de toda Europa, un monedero electrónico y funciones de pago entre particulares (P2P).

La participación en este consorcio para crear el Esquema EPI representa el compromiso de Kutxabank para con la innovación y digitalización de los pagos en Europa, que traerá grandes beneficios para el sector, consumidores y comercios.

El consorcio está integrado, además de por Kutxabank, por ABANCA, Banco Cooperativo Español (en representación de las Cajas Rurales), Cajamar, Caja de Ingenieros, Caja Laboral, CECABANK, Eurocaja Rural, Grupo Bankinter, Ibercaja, Liberbank y Unicaja Banco.

7.4.2. Grupo Fineco

El modelo de negocio de Fineco trata de buscar soluciones innovadoras de manera permanente para adaptarse a cada situación y sobre todo a las necesidades y exigencias de los clientes.

Asimismo, y alineado con las tendencias del mercado y de los reguladores en materia de sostenibilidad, Fineco integra los criterios ASG (Ambiental, Social, Gobernanza) / ESG (Environmental, Social, Governance) en su proceso inversor. A continuación, se indican los principales elementos utilizados como medidas de integración de criterios ASG/ESG para algunos de los productos:

- Exclusión de sectores conflictivos (p.ej. armas, tabaco).
- Aplicación de estrategia “Best in class” para garantizar un cumplimiento mínimo de todos los activos invertidos, integrada en los mandatos de inversión con terceros (Pimco y Amundi).
- Integración directa de una matriz de criterios exclusivos ESG en la selección y valoración de gestores terceros de manera que se les da un plazo de corrección de 1 año en caso de tener oportunidad de mejora según el desempeño relativo en criterios ESG.
- Valoramos positivamente las labores de accionariado activo desempeñadas por nuestros gestores terceros, y contamos con el apoyo especializado de Alembeeks como asesor de voto. Ambas iniciativas de “Engagement” diseñadas para contribuir a la mejora del comportamiento ESG de los activos invertidos.
- Desde 2019 contamos con un Comité ESG para la propuesta de oportunidades de mejora continua en nuestro proceso inversor.

Asimismo, Fineco está inmerso en un proyecto a largo plazo de digitalización, clave para la supervivencia de la compañía en un sector como el de los servicios de inversión y la gestión de patrimonios con una multitud de retos transformacionales entre los que se encuentran, entre otros, nuevos actores cuya fortaleza proviene del entorno digital con nuevos productos y estructuras de costes más bajas, una presión regulatoria creciente, la presión para especializarse a la hora de prestar productos y servicios, y un entorno económico y de mercados acelerado por el efecto de la Covid-19.

A lo largo de 2021 se han promovido diferentes iniciativas con el fin de afrontar estos retos:

1) Apuesta por la orientación progresiva ESG de los productos de Fineco: Durante el 2021, los fondos de inversión de Fineco "Fon Fineco Patrimonio Global, FI", "Multifondo América, FI" y "Multifondo Europa, FI" han obtenido la certificación ESG por parte de LuxFLAG, entidad certificadora sin ánimo de lucro independiente de prestigio internacional. Asimismo, "Fon Fineco Renta Fija Internacional, FI" ha renovado con éxito dicha certificación. De esta forma,

Fineco cuenta con aproximadamente el 50% de sus activos con certificación ESG, por tanto, es capaz de ofrecer carteras de inversión 100% certificadas ESG, con independencia del perfil de riesgo del cliente.

2) Durante el 2021, con la entrada en vigor del Reglamento de divulgación ("SFDR"), estos cuatro fondos han sido clasificados bajo el artículo 8, como fondos que promueven características de sostenibilidad. El resto de los productos de Fineco han quedado clasificados como artículo 6.

3) Igualmente, en el 2021, se ha aprobado la política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, en cumplimiento de lo establecido en el reglamento de Divulgación. En la página web corporativa se encuentra publicada información sobre la misma.

4) Cabe destacar la creación de una nueva clase "S" en "Fon Fineco Patrimonio Global, FI" con comisiones ventajosas, aplicable exclusivamente a partícipes con forma jurídica de congregaciones e instituciones religiosas o de asociaciones sin ánimo de lucro que acrediten su atención a un fin social.

7.4.3. Kutxabank Gestión

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

Después de la adaptación de los productos a la normativa Mifid 2 en el año 2018, y en concreto el lanzamiento de las "clases de participaciones", necesarias para que sean parte de la oferta de los distribuidores al amparo de los modelos de distribución que cumplen esta normativa, en el año 2021 se ha llevado a cabo una importante innovación, adaptando el folleto y la política de inversión de los fondos al artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Se han adaptado todos los fondos de inversión (excepto los garantizados y fondos con objetivo de rentabilidad). Estos fondos promueven características medioambientales o sociales y reflejan la adopción por parte de la Gestora de una política de inversión socialmente responsable en todos los productos gestionados, adaptándose así a una tendencia global estructural, que ya es una realidad en muchos mercados y a la normativa que está siendo de aplicación en esta materia desde el año 2021.

7.4.4. Kutxabank Seguros

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

El año 2021 se ha orientado hacia el desarrollo de soluciones tendentes a la digitalización de los procesos de comercialización, que permitan la contratación omnicanal de los seguros.

Se ha trabajado en la puesta en marcha de procesos de contratación vía Firma Digital Omnicanal, comenzando con el análisis de la venta a través de este canal de los seguros de Hogar y Protección de Pagos. También se ha incidido en la mejora de la interacción con los clientes digitalizando procesos de postventa y agilizando los canales de comunicación cliente-compañía.

A principios de año se empezaron a realizar peritaciones a distancia mediante los teléfonos móviles de los clientes y se ha realizado también una reingeniería de la aplicación de siniestros de Seguros de Vida para mejorar su robustez y productividad.

7.4.5. Norbolsa

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

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

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

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

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

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

Durante el ejercicio actual se han acometido dos proyectos:

- Estructurador verde/social en la emisión del Bono Senior Non Preferred de Kutxababank.
- Valoración de un proyecto para la tokenización de Instrumentos Financieros (Acciones, Bonos, Pagarés) en formato criptoactivo para actuar en mercados y custodios soportados por tecnología DLT una vez se apruebe la regulación correspondiente.

7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

7.5.1. Kutxabank, Cajasur y Kutxabank Gestión

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

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

Con la aprobación de la Orden EHA/1718/2010 de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, de la Orden EHA/1717/2010 de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión, así como de las Circulares 4/20 del BDE y 2/20 de la CNMV que las desarrollan, y con el objeto de salvaguardar sus compromisos normativos o asumidos bajo código de conducta publicitario, Kutxabank y Cajasur refuerzan su relación con Autocontrol a través de la utilización intensiva de los copy advice o informes previos para todas sus campañas publicitarias.

Kutxabank dispone de un Servicio de Atención a Clientes ("SAC") que abarca a las entidades:

- Kutxabank y sus sociedades dependientes Baskepensiones, E.P.S.V. Individual y Kutxabank Empleo, E.P.S.V. de Empleo
- Cajasur
- Kutxabank Gestión

El SAC asume la obligación de atender y resolver en plazo, las quejas y reclamaciones de los clientes, desde su presentación en dicho Servicio, en cualquier oficina abierta al público, así

como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto (en el apartado de “atención a clientes de la página web [Servicio Atención al Cliente \(kutxabank.es\)](https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/servicio-atencion-al-cliente-generico): <https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/servicio-atencion-al-cliente-generico>)

Estas quejas y reclamaciones recibidas son gestionadas según se establece en el Reglamento para la Defensa de Clientes de Kutxabank, disponible en las oficinas y en la web corporativa de Kutxabank. Así mismo, dicha información también se recoge en la información precontractual entregada a los clientes.

Una vez recibida la queja o reclamación, se procede a su alta en la aplicación informática, que permite crear un expediente electrónico que contiene toda la información y documentación relativa al caso, así como, mediante la oportuna clasificación, para obtener posteriormente la información.

Las quejas y reclamaciones se resuelven sobre la base de los correspondientes contratos, respetando la legislación de aplicación al mismo, además de aplicando la normativa de transparencia, y los criterios de buenas prácticas bancarias establecidos por el Banco de España.

Los derechos de los clientes para presentar quejas o reclamaciones y el procedimiento para su formulación son los siguientes:

- a. Legitimación: todos los clientes tendrán derecho a presentar, con carácter gratuito, quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento. Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose a las exigencias previstas en la normativa vigente.
- b. Plazo de presentación: dos años a contar desde la fecha en que la persona usuaria tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido no serán admitidas por el SAC.
- c. Contenido del documento de presentación
 - Nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que represente a ésta, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad, permiso de residencia o pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
 - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.

- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Las reclamaciones y quejas presentadas por clientes en el Servicio de Atención al Cliente ("SAC") correspondientes a Kutxabank y a Cajasur durante el ejercicio 2021 ascendieron a 12.302 (11.554 durante el ejercicio 2020), habiendo sido admitidas a trámite 12.005 (11.318 en el ejercicio 2020), de las que 8.021 (6.516 en el ejercicio 2020) se han resuelto a favor del Grupo y 3.956 a favor del usuario financiero (3.281 en el ejercicio 2020). Quedan pendientes de resolución 28 expedientes.

La tipología de los principales motivos de reclamaciones y quejas presentadas fue la siguiente:

Motivo	2020	2021
Calidad, disconformidad con el servicio Ex-ante (información y asesoramiento)	1,18%	1,26%
Calidad, disconformidad con el servicio Ex-post (falta de diligencia)	18,34%	18,45%
Comisiones y gastos	39,34%	48,74%
Discrepancia en apuntes	6,17%	6,20%
Ejercicio de derechos LOPD	0,67%	0,33%
Intereses	11,64%	3,59%
Otras cláusulas contractuales/documentación	3,73%	1,79%
Protección de datos	0,63%	0,71%
Seguros, siniestros	5,14%	8,61%
Varios	13,15%	10,31%
Total	100,00%	100,00%

Se han excluido de los datos anteriores:

- Las reclamaciones por suelo hipotecario analizadas conforme al RD Ley 1/2017, que han ascendido a 373 en el ejercicio 2021. Admitidas a trámite todas las reclamaciones recibidas, de las que se resuelven 235 a favor de la Entidad y 138 a favor del usuario financiero, y quedando 0 pendientes de resolución. En el ejercicio 2020 se recibieron por esta vía 484 reclamaciones, admitiéndose a trámite todas las reclamaciones, de las

que 289 se resolvieron a favor del Grupo y 193 a favor del usuario financiero, quedando 2 pendientes de resolución.

- Las reclamaciones por gastos de formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido en los ejercicios 2021 y 2020 a 19.533 y 10.777, respectivamente. Se han resuelto 4.320 a favor del Grupo y 15.212 a favor del usuario financiero, quedando el resto, 1, pendientes de resolución a fecha de cierre.

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

RECLAMACIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPaña A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	6	3	3
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	1	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	5	2	6

7.5.2. Grupo Fineco

Todos los productos y servicios comercializados por el Grupo Fineco han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros, Gobierno Vasco...), los cuales no han sido cuestionados por la opinión pública ni por ningún grupo de interés de la entidad.

Asimismo, Fineco no ha hecho ninguna campaña publicitaria en el ejercicio 2021, y mantiene especialmente el principio de cautela respecto al alcance de sus acciones, garantizando en todo momento un lenguaje responsable sobre las ventajas de las acciones y criterios ESG en la inversión.

En el ámbito de la Defensa del Cliente, el Grupo Fineco dispone del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente como principales mecanismos para garantizar una ágil y adecuada gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones tanto de los clientes como de otros terceros con los que mantiene relaciones de tipo comercial. En el apartado de Defensa del Cliente de la web corporativa (www.fineco.com) se aporta más detalle de estos mecanismos.

Cabe destacar que, tal y como se desprende de los informes del SAC y del Defensor del Cliente relativos a los ejercicios 2021 y 2020, durante ninguno de los ejercicios se han recibido quejas ni reclamaciones:

- A lo largo del 2021 en el área de tutela o protección del cliente, no ha sido presentada queja, reclamación, impugnación ni cuestión alguna de dicha naturaleza. En base a lo cual, no cabe realizar resumen estadístico alguno de las quejas, reclamaciones, impugnaciones, consultas ni de otras cuestiones, con información sobre su número, origen de la incidencia, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las mencionadas actuaciones, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
- De igual manera, en 2021, para el área de formación e información al cliente que comprende el mantenimiento de la información sobre el Reglamento para la Defensa del Cliente a quienes se hallan sujetos a su ámbito y régimen de aplicación, no se ha llevado a cabo recomendación o sugerencia alguna derivada de la experiencia del mencionado instituto, a fin de una mejor consecución de los fines que informaren su actuación, ni tampoco una propugnación de medidas de mejora de la normativa.

7.5.3. Norbolsa

Todos los productos y servicios comercializados por Norbolsa han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes. Norbolsa no realiza campañas publicitarias.

Con fecha 17 de marzo de 2004, la CNMV (Dirección General de Mercados e Inversiones), aprobó el Manual de Procedimiento para la transmisión de información elaborado por Norbolsa conforme a los principios señalados en la Guía de Procedimientos para la Transmisión de la Información al Inversor en la comercialización de productos de inversión.

La comercialización de productos a clientes particulares se realiza a través del Servicio de Atención al Cliente. Los canales de comercialización serán verbales por el propio Servicio de Atención al Cliente, escrito por medio de cartas, trípticos, resúmenes, etc. y a través de internet, en el Servicio Norbolsa Broker.

La distribución física de la información a la red no requiere una logística compleja toda vez que la comercialización de los productos se realiza en la propia oficina central de Norbolsa y no existe una red comercial fuera de dicho centro.

En toda comercialización de un producto, la Asesoría jurídica, la Dirección de Negocio y la Dirección de Análisis, son responsables de que toda la información necesaria y relevante sea transmitida al Servicio de Atención al Cliente y de que esta información sea comprendida por las personas encargadas de la comercialización.

En toda nueva emisión u oferta pública de venta o suscripción en la que Norbolsa realice una labor de comercialización, implicará necesariamente transmisión de información siguiendo las directrices de este manual.

Durante 2020 se han recogido 2 reclamaciones de clientes, una relacionada con las tarifas y otra sobre la operativa con valores internacionales.

7.5.4. Kutxabank Seguros

Por su parte, Kutxabank Seguros dispone de un Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, así como un Formulario de quejas y reclamaciones. Las reclamaciones que se reciben son generalmente cuestiones relativas a las coberturas de las pólizas, siniestros etc.

El procedimiento general de tramitación de quejas o reclamaciones se determina a continuación:

- La queja o reclamación puede recibirse a través del SAC de Kutxabank/CajaSur o recibirse directamente en el SAC de Kutxabank Seguros.
- El SAC de Kutxabank Seguros, al recibir la queja o reclamación envía al reclamante acuse de recibo indicándole que se le contestará en el mínimo tiempo posible.
- El SAC de Kutxabank Seguros inicia los trámites para obtener toda la información necesaria y poder responder.
- Una vez que se dispone de toda la información necesaria se envía la respuesta al reclamante, y si se ha recibido a través del SAC de Kutxabank/CajaSur, se les envía también copia de la respuesta.

El plazo máximo de resolución de las quejas y reclamaciones, según la normativa, es de dos meses. No obstante Kutxabank Seguros está adherido a la guía de buenas prácticas de Unespa comprometiéndose a proporcionar respuesta en el tiempo máximo de un mes. En caso de no ser posible cumplir con este compromiso de plazo, se comunica al reclamante que su queja o reclamación continúa en trámite y que en el plazo más breve posible se emitirá la resolución.

Se reportan a continuación el número de quejas y reclamaciones recibidas en los últimos años:

QUEJAS Y RECLAMACIONES KUTXABANK SEGUROS	TOTAL	
	2020	2021
Total	803	940

7.6 Privacidad de los clientes

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

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

En la política se informa de:

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

En la segunda capa de información sobre privacidad se aporta todo el detalle a los terceros interesados sobre la materia indicada.

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

RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	0	0	0
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	37	102	73
Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	8	3	1

RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
			Requerimiento de información

SOLICITUDES DERECHOS ARCO* GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº solicitudes Acceso de datos personales	24	11	44
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	2	10	12
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	469**	204	242
Nº solicitudes Oposición de datos personales	809	553	357
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	158	59	10

*DERECHOS ARCO-POL: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad y no ser objeto de decisiones automatizadas

**Dato corregido respecto a la Memoria 2019

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	1
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	60.000*

* Importe minorado por la bonificación por pronto pago y asunción de responsabilidad.

7.7 Ciberseguridad y protección de la información

Kutxabank cuenta con un departamento de Ciberseguridad y Seguridad Lógica que tiene como objeto el establecimiento de políticas, normativas, procedimientos, sistemas tecnológicos y medidas preventivas, detectivas y correctivas que permitan resguardar y proteger la información de la Entidad, percibida como un activo, de amenazas que puedan poner en riesgo la misma al ser procesada, almacenada y transmitida por los sistemas de información que se encuentran interconectados, con el fin de mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

Para ello, la Entidad cuenta con una Política y una Normativa general para la seguridad de la información y ciberseguridad que todos los empleados deben cumplir.

El departamento de Ciberseguridad y Seguridad Lógica tiene establecidos una serie de objetivos anuales basados en la consecución de diferentes proyectos que son incluidos en su propio Plan de Gestión, que está confeccionado teniendo en cuenta las siguientes premisas aplicables de forma continuada en el tiempo:

- Enfoque de riesgos
- Cumplimiento de normas, directivas y legislación vigente aplicable
- Adaptación de los recursos humanos y técnicos a las necesidades
- Definición de proyectos anuales, plurianuales y de evolución continua
- Alineación con el Plan Estratégico de la Entidad

Para llevarlo a cabo, se cuenta tanto con recursos internos como con subcontrataciones externas, en función de los requerimientos de los propios proyectos.

Cualquier queja o reclamación que pudiera derivar en una consulta al departamento de Ciberseguridad y Seguridad Lógica es tramitada por Atención al Cliente como el resto de las reclamaciones y quejas.

Adicionalmente, el personal interno puede ponerse en contacto directamente con el departamento para elevar cualquier consulta o comunicar cualquier aspecto relacionado, a través de diferentes buzones de email y teléfonos de contacto, en función del aspecto que quieran trasladar.

Algunas de las principales iniciativas acometidas en 2021 para la mejora de la ciberseguridad han sido las siguientes:

1. Implantación de un nuevo SIEM para la gestión de eventos de seguridad a través del SOC corporativo.

2. Implantación de herramienta BAS para la evaluación de los sistemas de seguridad y la concienciación del personal.
3. Desarrollo de controles de ciberseguridad enmarcados en la gestión del riesgo tecnológico de la Entidad.

La evaluación de la gestión de la Ciberseguridad se realiza a través de los indicadores definidos a tal efecto, tanto técnicos como globales. Los indicadores técnicos de ciberseguridad son reportados al Comité Técnico de Seguridad y los indicadores globales de ciberseguridad son reportados tanto al Comité de Ciberseguridad como a la Comisión de Control del Riesgo.

Asimismo, a lo largo del año se realizan diferentes auditorías que engloban aspectos de ciberseguridad, como pueden ser diversas auditorías realizadas por el departamento de Auditoría RTIC y Ciberseguridad, las auditorías de cuentas anuales, los test de intrusión internos/externos y los escaneos de vulnerabilidades tanto de red como de Wifi.

8. Desempeño ambiental

El presente apartado recoge principalmente información del desempeño ambiental de Kutxabank y Cajasur, al ser consideradas las dos sociedades que tienen el mayor impacto ambiental de todo el grupo consolidado, ya que presentan aproximadamente el 97% del total de la superficie ocupada por las instalaciones y dependencias del grupo.

A pesar de ello y dada la relevancia que están adquiriendo las cuestiones ambientales y en especial las relacionadas con el cambio climático hoy en día, se va a incorporar información de interés del resto de empresas del grupo que pudieran tener un mayor impacto, en especial su consumo energético y de agua. El alcance concreto de la información reportada se puede comprobar al pie de cada tabla.

El Grupo Kutxabank cuenta con una misión, una visión y unos valores altamente comprometidos con la sostenibilidad y los factores ESG, así como con políticas específicas. Con el objetivo de actualizar y reforzar este compromiso ambiental, además del social, el grupo financiero ha actualizado la Política de Sostenibilidad (aprobada por el Consejo de Kutxabank en mayo de 2021).

Tal como se recoge en esta nueva Política, la lucha contra el cambio climático se ha convertido en un objetivo clave para nuestra sociedad, ya que influye en los impactos económicos y sociales de todos los agentes del sistema. En los 4 objetivos corporativos definidos en la Política, la Entidad incorpora la variable ambiental, en la definición de un modelo de negocio sostenible, la adaptación de su oferta de productos y servicios, en sus relaciones con proveedores y clientes, así como en la gestión de riesgos y oportunidades.

Kutxabank y Cajasur continúan con el compromiso de desarrollar una actitud proactiva en la protección del entorno, la prevención de la contaminación y la degradación ambiental, más allá del cumplimiento de la legalidad vigente. Tratan, en consecuencia, de minimizar los consumos energéticos y los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad, además de gestionar de forma responsable los residuos generados en su desempeño, contribuyendo a la economía circular.

Los objetivos marcados en 2015 por el Acuerdo de París, y la hoja de ruta de la Unión Europea, el denominado Pacto Verde Europeo, definen el proceso de cambio hacia una economía baja en emisiones, con el reto de lograr la neutralidad climática para el año 2050. Esto supone una transformación del modelo económico, productivo y social, en el que se redefinen los riesgos y las oportunidades, y que el grupo financiero irá incorporando a su modelo de negocio.

Como firmante de la COP 25, asume un destacado papel en esta transición hacia una economía baja en emisiones, poniendo el foco en la financiación de proyectos con impacto ambiental positivo, además de acompañar a los clientes en la gestión de los fondos Next para abordar proyectos medioambientales.

A nivel interno, la Entidad se ha visto reforzada en 2021 con la creación de la Oficina Técnica Climática, unidad que, dependiendo de la Dirección Financiera y en colaboración con la Dirección de ESG, impulsará de forma transversal los proyectos que se lancen en materia medioambiental y se centrará, de forma especial, en la parte relativa al cumplimiento de las obligaciones de reporting regulatorio dentro de este ámbito, la taxonomía y del stress testing.

La dirección ESG trabaja el desarrollo, impulso y coordinación en la entidad de las iniciativas vinculadas con la estrategia y objetivos de Sostenibilidad, así como la gestión integral de los aspectos relacionados con las finanzas sostenibles. Esta dirección reporta al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y al Comité de Estrategia, Sostenibilidad y Ciberseguridad.

El departamento de Control Global del Riesgo es el responsable de la coordinación de la gestión de riesgos climáticos y ambientales dentro de la Entidad. En este ejercicio se ha definido y aprobado por el Consejo la Hoja de Ruta para la adaptación a las expectativas definidas por el BCE en su Guía de riesgos ambientales y climáticos. La Entidad está trabajando en la preparación del primer test de estrés climático que se desarrollará en el 2022. Más información en el apartado 3.4.

Por otro lado, en junio de 2020 se publica en el Diario Oficial de la UE el Reglamento sobre la Taxonomía que define e identifica actividades económicas sostenibles desde el punto de vista ambiental (“actividades que se ajustan a la taxonomía”), de conformidad con los criterios técnicos de selección establecidos en los actos delegados que se elaboren con arreglo a dicha norma.

En este ámbito y de cara a promover de forma proactiva la financiación de actividades económicas sostenibles, en línea con lo recogido en este Reglamento, se ha implementado este año 2021 la **primera taxonomía interna de la Entidad** como un primer paso para la incorporación en los procesos de un sistema de clasificación crediticia en función de criterios de sostenibilidad. Esta definición de la Taxonomía propia está basada en la clasificación de la taxonomía UE en materia ambiental, los Green Bond Principles y los Social Bond Principles.

Estos desarrollos pondrán, además, a la Entidad en disposición de cumplir con las obligaciones de reporting y transparencia derivadas de la normativa medioambiental, cada vez más intensa, y que gira alrededor del ratio de activos verdes (GAR) como uno de sus ejes fundamentales. Más información en el apartado 8.8.

Además, se han identificado los sectores a vigilar desde el punto de vista ambiental, en base a la lista publicada en la Decisión Delegada (UE) 2019/708 de la Comisión en lo referente a la determinación de los sectores y subsectores que se consideran en riesgo de fuga de carbono para el período 2021-2030.

La Entidad ha dado respuesta a los requerimientos del Reglamento UE 2019/2088, de Divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros. Se define y publica la política de integración de los riesgos ESG en las decisiones de inversión para los clientes, y la gestión de incidencias adversas.

Otra línea de trabajo en la que Kutxabank comenzó a trabajar ya en 2019 es la realización anual de un **Estudio de Impacto Ambiental** en el que se estiman los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos tanto de la actividad corporativa, como de la actividad de financiación. En el ámbito de esta última, el Estudio supone abordar un primer seguimiento de las emisiones de alcance 3 vinculadas con la cartera crediticia de la Entidad, seguimiento que los supervisores y los estándares internacionales en la materia impulsan como paso necesario para alcanzar los objetivos climáticos planteados en los acuerdos internacionales.

De forma paralela y complementaria a este Estudio, se elabora el Estudio de Impacto Económico, que Kutxabank publica desde 2016. Combinando los resultados de ambos estudios, se observa cómo el Grupo Kutxabank en el 2020 ha contribuido a generar riqueza en mayor medida que su impacto medioambiental: su contribución al PIB de España alcanza un 1,9%, frente al 1,7% que le corresponde en las emisiones de CO₂. Esta externalidad positiva, +0,2%, es mayor en sus territorios de influencia, País Vasco y Andalucía (+2,7 y +0,6, respectivamente).

Con el objetivo de avanzar en el desarrollo de metodologías para la medición y establecimiento de objetivos ambientales en línea con el Acuerdo de París, Kutxabank ha sido la primera entidad financiera en sumarse al Basque Ecodesign Center, la alianza público-privada de ecodiseño y economía circular, que promueve desde 2011 la colaboración entre las empresas privadas y el Gobierno Vasco, con el objetivo de generar proyectos innovadores y conocimiento para su transferencia al tejido industrial vasco.

Se ha realizado la primera emisión verde

Kutxabank ha desarrollado este ejercicio el marco de bonos verdes con el objetivo de canalizar las emisiones que realice hacia activos y proyectos con un impacto ambiental positivo. Este marco refleja las prioridades estratégicas de desarrollo sostenible de Kutxabank, y contribuye a sus compromisos y objetivos en materia de mitigación del cambio climático y desarrollo sostenible.

El marco ha sido verificado por Vigeo, agencia de calificación sostenible internacional. En su valoración del proyecto, la agencia lo ha calificado como sólido y fuertemente alineado con las mejores prácticas y estándares más recientes del mercado. Además, la propia agencia ha apreciado el alto potencial de los proyectos verdes que Kutxabank prevé financiar con los fondos obtenidos por esta emisión.

El importe de los bonos se aplicará a proyectos ecológicos nuevos o existentes, reflejados en préstamos, inversiones o proyectos dentro del balance de Kutxabank. Las iniciativas deberán cumplir con los criterios de selección técnicos definidos por la taxonomía verde de la UE, y contribuirán a uno o más de los seis objetivos medioambientales europeos.

Kutxabank seleccionará proyectos relacionados con las energías renovables, el transporte sostenible y las inversiones en edificaciones energéticamente eficientes.

La entidad se compromete a publicar todos los años un informe de seguimiento de la asignación de los fondos, así como de los impactos medioambientales logrados a través de esta iniciativa. Ambos aspectos serán verificados por un experto independiente.

Dentro de este marco, Kutxabank ha realizado con éxito su primera emisión de deuda verde senior no preferente por un importe de 500 millones de euros, con un plazo de amortización de un mínimo de 5 y máximo de 6 años.

Se crea, asimismo, el **“Green Bond Committee” (GBC)**, liderado por el Departamento Financiero e integrado de forma estable por diferentes áreas de la Entidad como Tesorería, Dirección ESG, Control Global del Riesgo y Sistemas, sin perjuicio de que se pueda solicitar, si así se considera oportuno, la participación “ad hoc” de cualquier otra. Este Comité se encargará de liderar todo el proceso de evaluación y selección de los proyectos elegibles, para asegurar que estos sean conformes al marco aprobado por la Entidad. Además, será el responsable de la gestión de los fondos y aprobará el reporting que se realice vinculado al bono verde.

La Entidad ha avanzado con su Plan de acción de Sostenibilidad Energética

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

Así, en el Plan de RSE del Grupo financiero se recogían las principales líneas estratégicas en materia de gestión ambiental, entre las que destacan las siguientes:

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

En el **Plan Estratégico** aprobado en febrero de 2019, se establecieron unos **objetivos relacionados con la gestión ambiental**, destacando la **reducción de la huella de carbono y consumo de energía sostenible**, entre otros. Por un lado, todo el consumo eléctrico del Grupo Kutxabank proviene de una planta solar gracias al contrato de 10 años firmado con Iberdrola y, por otro el Grupo financiero ha conseguido reducir el 86% las emisiones de CO₂.

Este contrato de suministro de energía verde supone que se evitan generar al año más de 6 mil toneladas de dióxido de carbono, contribuyendo así a la estrategia de descarbonización de la economía. Esta cifra se eleva hasta las 15 mil toneladas si se considera la actividad de las sociedades pertenecientes al Grupo y las Fundaciones Bancarias accionistas.

Además, Kutxabank ha realizado el cálculo de emisiones que compensa la amplia masa arbórea que el propio Banco administra y gestiona en los territorios de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba, resultando un total 13.656 toneladas de CO₂ compensadas.

Desde 2019, el Grupo es una entidad neutra en emisiones de CO₂, ya que dicho año ya lograba compensar el 100% del impacto de su actividad corporativa en relación al efecto invernadero.

En 2021 se han realizado las auditorías energéticas de todas las oficinas y de los inmuebles de Servicios Centrales.

Se ha continuado con las actuaciones para la reducción del consumo energético con la definición de un sistema de optimización horaria de los edificios de servicios centrales, el proceso de renovación tecnológica de los CPDs, y la renovación de los equipos de clima de los edificios de servicios centrales.

Además, en el plano económico, el grupo ofrece a sus clientes un amplio catálogo de **productos financieros que se pueden categorizar como sostenibles** (según criterios ESG) desde hace más de 10 años, tanto en la parte de gestión de inversiones de clientes, como en la parte de emisiones mayoristas, como en la financiación a clientes.

Por otro lado, **Fineco**, cabe destacar que, por sus propias características como entidad y la naturaleza de su negocio, no considera que su impacto medioambiental directo sea significativo. Sin embargo, considera destacables los siguientes aspectos en relación con este:

- Consumo responsable y reciclaje de residuos a través de la recogida y destrucción de residuos por parte de proveedores municipales y gestores autorizados.
- Movilidad sostenible de la plantilla: Se ha constatado que, al estar las oficinas de Fineco ubicadas en los centros urbanos de las diferentes ciudades donde está presente, la mayoría de la plantilla acude a sus centros de trabajo directamente a pie o haciendo uso de los diferentes medios de transporte público disponibles, siendo una parte minoritaria la que se transporta por medios propios, reduciendo notablemente las emisiones generadas por este hecho.
- Inclusión de vehículo 100% eléctrico a la flota propia de vehículos de Fineco para el desplazamiento de la plantilla a reuniones de trabajo, subrayando la apuesta por las tecnologías para la reducción de los gases contaminantes y el consumo de combustibles fósiles.

Por otro lado, la política de sostenibilidad marcada por **Kutxabank Gestión** incorpora el compromiso de eliminar el consumo de materiales perjudiciales para el medio ambiente. La línea estratégica marcada se basa en fomentar la reducción de papel usado, así como la correcta segregación y reciclaje/valorización de residuos y reducir otro tipo de residuos significativos.

Desde 2019, se ha impulsado la realización de campañas de sensibilización interna para la correcta segregación de residuos mediante papeleras disponibles, la reducción de los consumibles de vasos de plástico, la reducción del consumo de papel mediante la facturación electrónica, la modificación de suscripciones a ediciones de prensa digital y la reducción de cartas enviadas a clientes y la sustitución de cápsulas de café por alternativas de menor impacto ambiental.

Durante 2020 y 2021, como consecuencia de la pandemia el consumo de papel y tóner se ha reducido notablemente, así como el gasto en viajes, por lo que las emisiones perjudiciales para el medio ambiente por utilización de medios de transportes colectivos o privados se han visto reducidos considerablemente.

Además, en 2021 se ha mantenido la iniciativa de proporcionar diversas formaciones en materia ESG tal y como se realizó el año anterior el curso "Introducción a la ISR". De hecho, algunas personas trabajadoras han logrado su acreditación correspondiente satisfactoriamente.

8.1 Consumo de materiales

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

CONSUMO DE PAPEL KUTXABANK Y CAJASUR	2019	2020	2021
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	118.891	97.682	103.866
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	364.048	299.833	311.613
Consumo total de papel (kg)	482.939	397.515	415.479
Nº personas	5.522	5.365	5.205
% consumo papel FSC+PEFC / total	75,38%	75,43%	75%
Consumo papel total (kg) por persona	87,46	74,09	79,82

Actualmente todo el papel DINA4, DINA3 y sobres utilizados procede de bosques sostenibles (con certificado FSC y PEFC), cuyo consumo genera un menor impacto ambiental.

En 2019 se puso en marcha un Plan a 3 años para la reducción de correspondencia en papel que permitirá la sustitución de forma voluntaria de la correspondencia ordinaria por correspondencia electrónica. De esta forma se pretende contribuir a la reducción de uno de nuestros principales consumos de materiales y con ello fomentar la economía circular. El impacto de esta medida se ha visibilizado en 2020 pero también será mayor en años sucesivos. Fruto de este plan, en 2021 se han enviado 619 mil de folios menos desde Kutxabank y 330 mil desde Cajasur así como 1,2 millones de sobres menos en total.

En el año 2021 han continuado los logros en materia de sostenibilidad con las siguientes iniciativas:

- Reducción del consumo de papel:
 - Continuar con la digitalización de procesos para evitar la obtención de impresos a papel y facilitar la puesta a disposición de clientes de contratos a través de canales a distancia (FDO).
 - Continuar con las acciones de racionalización de correspondencia, migrando más clientes a correspondencia electrónica y estandarizando los tipos de papel que reducen los consumos para su impresión.

- Continuar con la revisión y Eliminación pre-impresos: Trabajo iniciado en 2017 y en curso hasta la actualidad.

En Kutxabank, esta acción ha logrado una reducción de casi el 44% de los preimpresos desde el año 2019:

CONSUMO PREIMPRESOS KUTXABANK (uds)	2019	2020	2021
IMPRESO GENÉRICO KB CARTA A5 CON LOGO	6.611.500,00	3.814.500	3.617.275
RESTO IMPRESOS	685.087,00	555.755	471.775
REFERENCIAS EN VIGOR	46,00	19	15
IMPRESOS TOTALES	7.296.587,00	4.370.255	4.089.050

En el caso de Cajasur, la reducción ha sido de casi un 44,5% desde el año 2019:

CONSUMO PREIMPRESOS CAJASUR (uds)	2019	2020	2021
IMPRESO GENÉRICO KB CARTA A5 CON LOGO	3.683.500,00	2.317.000	1.992.000
RESTO IMPRESOS	214.441,00	184.760	170.650
REFERENCIAS EN VIGOR	18,00	6	5
IMPRESOS TOTALES	3.897.941,00	2.501.760	2.162.650

Para 2022 se prevé continuar con algunas mejoras que tienen un impacto positivo para clientes, personal y el medio ambiente tales como:

- Digitalización del proceso core del negocio en Kutxabank: hipoteca digital, para facilitar el intercambio de documentación por canales a distancia.
- Continuar con los desarrollos para potenciar la digitalización de procesos y posibilitar la firma a distancia de los mismos (FDO) (expediente operativo de préstamos, seguros...).
- Potenciar la operativa que se pone a disposición de clientes por Banca Online y Banca móvil para minimizar la asistencia a oficinas.
- Despliegue de las vídeo-entrevistas a otras oficinas/tipología de gestores.

CONSUMO DE TONER KUTXABANK Y CAJASUR	2019	2020	2021
Consumo de tóner (kg) *	6.470	5.409	5.854
Nº personas	5.522	5.365	5.205
Consumo tóner / persona	1,17	1,01	1,12

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

Actualmente, el tóner utilizado reciclado es el 44,83% del total en el caso de Kutxabank y el 9,59% en el caso de Cajasur. Este porcentaje irá aumentando en la medida que los equipos nos permitan utilizarlos sin causar problemas técnicos. Mientras tanto en algunos casos seguirá siendo necesario utilizar las marcas originales de dichos equipos.

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

8.2 Consumos energéticos

Desde el 1 de enero de 2020, todas las sucursales bancarias y la totalidad de los centros de trabajo de todo el Grupo Kutxabank se abastecen exclusivamente de electricidad verde, proveniente de la planta fotovoltaica Núñez de Balboa de Iberdrola.

Los principales consumos energéticos realizados son los siguientes:

CONSUMOS ELÉCTRICOS GRUPO KUTXABANK*	2019			2020			2021		
	KB + CS	Resto	Total	KB + CS	Resto	Total	KB + CS	Resto	Total
Consumo energía eléctrica (GJ)	137.323	2.591,14	139.914,14	123.587	3.195,51	126.782,51	119.451	3.473	122.924

* La columna "Resto" incluye los consumos de las siguientes entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa. Los consumos de Kutxabank Seguros se han obtenido en base al promedio anual de consumo de las facturas correspondientes. El consumo energético de Kutxabank Gestión del ejercicio 2019 corresponde con el oct 18 a sept 19. Asimismo, el dato reportado de Kutxabank y Cajasur incluye una estimación del consumo de los meses de noviembre y diciembre en relación a lo consumido el ejercicio anterior.

CONSUMOS ENERGÉTICOS GRUPO KUTXABANK*	2019	2020	2021
Consumo gas natural (GJ)	1.442	1.493,94	3.450

CONSUMOS ENERGÉTICOS GRUPO KUTXABANK*	2019	2020	2021
Consumo de gasóleo (GJ)	774	1.714	614
Consumo de electricidad (GJ)	139.914,14	126.782,51	122.924
Consumo de energía total (GJ)	142.130	129.990	126.988
Nº personas Grupo Kutxabank	5.787	5.673	5.496
Intensidad energética (GJ/persona) ¹	24,56	22,91	23,11

* Se incluyen los datos de consumos y plantilla de Kutxabank, Cajasur, Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa. El dato de Gas natural incluye los consumos de los edificios de Kutxabank: Garibai-Donostia, Independencia-Vitoria, el local sito en Fueros 8-Vitoria e Ibaeta-Donostia como nuevo punto dado de alta en feb-21. El dato de gasóleo incluye consumo del Edificio de Kutxabank de Ibaeta y Miramon para calefacción y para los grupos electrógenos de emergencia de práctica totalidad de los edificios centrales de Kutxabank.

Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh. Unidad conversión de m3 de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m³. Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasóleo: 43GJ/t y Densidad del gasóleo C calderas: 0,9 kg/l.

A finales de febrero de 2021 se sustituyó parte del consumo de gasóleo del edificio de Ibaeta (Donostia) por gas natural, por lo que los consumos de ambos combustibles durante este ejercicio se han modificado sustancialmente.

La subida de consumo de gas natural en 2021 respecto al ejercicio anterior ha sido debida principalmente a este nuevo punto de consumo adicional. Así mismo el consumo de gas y gasoil ha sido más elevado debido a un mayor descenso de temperaturas durante varios meses, así como al mantenimiento de medidas más exigentes de calefacción, climatización y sobre todo de ventilación derivadas de la Covid-19 evitando todo lo posible la recirculación de aire.

A nivel general de Entidad, la evolución del consumo de energía total a lo largo de los últimos años sigue una tendencia a la baja, por lo que las medidas y recursos implantados van funcionando año tras año y tienen sus efectos.

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

Así mismo, caben destacar algunas actuaciones importantes realizadas por Kutxabank a lo largo del ejercicio 2021 que han tenido un impacto ambiental favorable respecto al consumo energético:

- Finalización de la adecuación del CPD (Centro de procesamiento de datos) de Zamudio y edificio de Kartera-1, renovado los equipamientos de refrigeración y suministro eléctrico obsoletos, por equipos nuevos más eficientes y contabilizando con ello un ahorro estimado de consumo de 141.589,15 kWh.
- Cierre de varias sucursales, con un ahorro energético aproximado, durante todo el año de 35.487,40 kWh.
- Continuación del plan Renove de Climatización según el cual se han cambiado 28 equipos obsoletos por equipos nuevos más eficientes. Gracias a esta renovación se ha podido medir un ahorro energético de estas oficinas de 18.853,08 kWh, aproximadamente (2%).

Por otro lado, cabe destacar que se está estudiando la implantación de un proyecto de Inmótica global de sucursales de Kutxabank y Cajasur para lograr un control integral del equipamiento auxiliar (climatización, iluminación...etc.) y conseguir un mayor control y eficiencia de dichas instalaciones.

En 2021 se ha realizado la auditoria energética cuatrienal en todas las instalaciones de Kutxabank, permitiendo constatar una reducción del consumo eléctrico del 18,20% desde la auditoría anterior, demostrando con ello que las políticas de ahorro energético adoptadas han dado óptimos resultados. Algunas actuaciones destacadas en los últimos años han sido las reformas de inmuebles, tanto parciales como integrales, como las constantes mejoras de los tres CPD existentes.

8.3 Consumos de agua

Los consumos de agua más relevantes del Grupo Kutxabank son los correspondientes a los edificios centrales de Kutxabank, Cajasur y las entidades que tienen mayor volumen de plantilla, todos ellos procedentes de agua de red, por lo que se considera que no hay ninguna afección relevante a fuentes de agua.

No se reutiliza ni se recicla el agua consumida.

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

CONSUMO DE AGUA (m ³)	2019	2020	2021
Edificios centrales Kutxabank	9.540	7.820	8.947
Oficinas de Kutxabank*	22.800	19.902	23.057
Edificio central de Cajasur	2.329	1.928	2.481
Oficinas Cajasur*	8.122	8.295	8.444
Kutxabank Seguros*	439	352	340
Grupo Fineco**	332	275	198
Kutxabank Gestión*	283	164	350
TOTAL	43.962	38.865	43.810

*Dato estimado

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

El consumo de agua de Kutxabank y Cajasur durante 2021 ha aumentado respecto al anterior, ya que a lo largo del año se ha ido reincorporando paulatinamente toda la plantilla a sus puestos habituales de trabajo de oficinas y departamentos centrales, tras el confinamiento domiciliario y consiguiente teletrabajo motivado por la pandemia de Covid-19.

Por otra parte, se ha mantenido durante todo el año 2021 los protocolos para el control de la pandemia por Covid, que han requerido refuerzos extra de limpieza en todos los centros todos los días laborables e incluso cajeros externos en fines de semana, y actuaciones específicas de desinfecciones de limpieza a petición expresa por el Comité Seguimiento Covid del Grupo Kutxabank para casos de personas contagiadas.

8.4 Generación de residuos

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
Papel / cartón segregado	508.369	454.247*	507.860**
Tóner y cartuchos de impresión	1.574	4.500	3.070
Madera	8.210	360	2.620
Mobiliario	23.805	76	13.700
Plásticos y Envases de plástico	7.671	3.988	2.892***
Chatarra y otros metales (Incluye dispensadoras y cajeros)	374.894	395.158	206.571
Equipos informáticos	95.826	3.057	4.498

* Incluye dato de centro de Kartera-1 (790kg)

** Incluye datos del centro de Kartera 1 (370 kgs)

*** Incluye datos del centro de Kartera 1 (170 kgs)

En 2021 ha aumentado el volumen de papel y cartón gestionado en comparación con el año anterior, principalmente por 2 hechos relevantes:

- Finalización del confinamiento domiciliario en 2020 motivado por la pandemia y la incorporación paulatina a lo largo del 2021 de todo el personal de manera presencial a sus puestos habituales de trabajo, por lo que ha originado un ligero incremento de consumo de papel respecto al año pasado.
- Obras iniciadas en los servicios centrales de Cajasur en Córdoba a partir del mediados de 2021. Por ello se ha producido un elevado número de personas y departamentos trasladados internamente entre los edificios de Ronda Tejares y Gran Capitán, habiéndose realizado una limpieza de documentación disponible.

Los residuos de chatarra y metales han sufrido un descenso importante en Cajasur ya que en 2020 se hizo una importante limpieza de almacenes. En general, el menor número de cajeros incluidos en el Plan Renove de Kutxabank y Cajasur ha hecho que los residuos de chatarra y

metales se hayan reducido así como por el número de obras en curso tanto de sucursales como de edificios centrales y CPD (centro de procesamiento de datos).

Los residuos pertenecientes a mobiliario han sufrido un incremento, debido a la reforma realizada en edificio Gran Capitán.

El incremento producido en el residuo de madera tiene su origen en la intervención ejecutada para la rehabilitación de parte de las carpinterías de miradores de las fachadas del edificio Kutxabank en Gran Vía, 30. Redundando en una ostensible mejora en la eficiencia energética y el aislamiento de dichos ámbitos y por ende, del edificio. Se trata de una actuación más, enmarcada dentro de la estrategia de Sostenibilidad y Mantenimiento de la entidad, y que tendrá su continuidad en los próximos ejercicios.

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
Filtros de aire y fibra de vidrio	957	696	662
Residuos de construcción y demolición	68.643	522.240	736.414
Otros	-	938.463	47.860*

* Residuos varios mezclados procedentes de obras KB/CS: mobiliario, chatarra, construcción, etc

Los residuos de construcción en oficinas de Kutxabank se han reducido debido a que no se ha realizado ninguna actuación extraordinaria fuera del estándar de reforma de oficinas, y por la reducción de obras en curso durante 2021. Sin embargo, para Cajasur los residuos de construcción se han incrementado considerablemente debido a la realización de un mayor número de obras y destacando como muy significativa la obra que se está realizando en todo edificio Gran Capitán, que por sí sola ha generado 305,3 toneladas en este año 2021.

El concepto de “otros” se ha reducido en gran medida en ambas entidades, ya que se ha mejorado la identificación cada residuo por separado para su correcta gestión final.

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
Fluorescentes	1.276	968	736

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
Aceites usados (Hidrocarburos)	5	0	0
Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd)	18	288	1.694
Envases contaminados	0	15	35
Aceite con agua y disolvente	0	113	0
Equipos eléctricos y electrónicos	101	558	419
Aerosoles	2	2	3

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
Barnices y pinturas obsoletos	2	7	0

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A INCINERACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
Absorbentes contaminados	0	8	0
Compuestos organohalogenados / gases refrigerantes	498	154	85

En relación a los residuos peligrosos generados, cabe destacar que la cantidad de pilas y baterías gestionadas en el último ejercicio se incrementa respecto a años anteriores debido a las obras y reformas en el Edificio de Servicios Centrales de Gran Vía 30, Bilbao respecto al equipo SAI del servicio de alimentación ininterrumpida de ordenadores y teléfonos.

Por otra parte, el volumen de compuestos organohalogenados/gases refrigerantes durante este ejercicio se ve reducido de forma considerable en relación a años anteriores, debido principalmente a la reducción de equipamiento de climatización para su cambio/reposición o destrucción.

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

El 100% de los residuos no peligrosos reciclables generados son retirados por gestores autorizados para su aprovechamiento y reciclado.

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

Se ha mantenido el Plan Renove de Climatización durante todo el año 2021, y las obras de reforma de algunos climatizadores en los edificios centrales. Esto ha hecho que la cantidad de gas refrigerante recuperado para su reciclaje pueda fluctuar durante varios años hasta terminar las obras. Es importante destacar que el gas refrigerante recuperado en este capítulo se gestiona para su destrucción por empresas especializadas en reciclaje, y por lo tanto hay que diferenciarlos de las fugas de gases refrigerantes por averías puntuales.

8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático

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

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

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

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

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

ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO KUTXABANK Y CAJASUR		2019		2020		2021	
		Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	1.442	80,98	1.373,00	76,94	3.342,00	187,27
	Gasóleo	774	58,33	1.714,00	127,44	581,00	43,20
TOTAL		2.216,00	139,31	3.087,00	204,38	3.895,00	230,47

*Factores de emisión según: Informe Inventarios GEI España, Anexo 7; IPCC 2006-Combustión estacionaria Industria; IPCC - AR 4;

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO RESTO GRUPO KUTXABANK**		2019		2020		2021	
		Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	0	0	120,94	6,78	107,78	6,04
	Gasóleo	0	0	0	0	33,39	2,48
TOTAL		0	0	120,94	6,78	141,18	8,52

*Factores de emisión: Informe Inventarios GEI España, Anexo 7; IPCC 2006-Combustión estacionaria Industria; IPCC - AR 4;

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

Por otra parte, también hay que tener en cuenta las emisiones fugitivas de gases refrigerantes para las instalaciones de climatización como los CFC (clorofluorocarburos, como el R22) y los HCFC (hidroclorofluorocarburos como R407C, R410A, R134A), que, si bien no dañan la capa de ozono como los anteriores, inciden directamente en el efecto invernadero, ya que tienen un potencial de calentamiento global elevado.

En 2020 se puso en marcha un protocolo para minimizar la necesidad de recargas de gas refrigerante en circuitos. Para ello las empresas mantenedoras de dichas instalaciones deben disponer de autorización expresa del área de mantenimiento para realizar recargas de gases refrigerantes en un mismo circuito, supervisando de esta manera el correcto uso de estos gases y el buen estado de las instalaciones.

En 2021 no se ha registrado un gran volumen de fugas de gases refrigerantes, y debería ser menor cada año, gracias a la sustitución de equipos de climatización obsoletos con el Plan Renove Clima.

EMISIONES DERIVADAS DE GASES REFRIGERANTES KUTXABANK Y CAJASUR	2019		2020		2021	
	kg	tn CO ₂ e*	kg	tn CO ₂ e*	kg	tn CO ₂ e*
R22	344	622,64	17,5	31,68	46	83,26
R410A	0	0	167,5	348,82	78,7	139,60
R407C	0	0	161,50	286,48	119,6	249,67
R32	0	0	4,50	3,04	0	0,00
R134A	0	0	9,00	12,87	35	50,05
TOTAL	344	622,64	360	663,28	279,3	522,58

Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del "Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2

* Se corrige el dato de 407C reportado en 2020

Los gases refrigerantes emitidos al medio ambiente en el conjunto de Obras y Mantenimiento de Kutxabank y Cajasur, se han reducido casi un 50%. En Kutxabank la cifra es similar al año anterior, y en Cajasur la reducción ha sido muy significativa. Mucha reducción de Cajasur, viene originada por la sustitución de climatizadores por nuevos con el Plan Renove de Clima en Sucursales.

Igualmente, este descenso en la generación de emisiones fugitivas de gases refrigerantes se ha visto motivado por la mejora del equipamiento gracias al Plan renove de climatización implantado, y por el control y seguimiento de fugas con los mantenedores/proveedores de mantenimiento.

Ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank, compra, produce, importa o exporta ningún tipo de refrigerante.

TOTAL ALCANCE 1	2019 tn CO ₂ e*	2020 tn CO ₂ e*	2021 tn CO ₂ e*
GAS	80,98	76,94	187,27
GASOIL	58,33	127,44	43,20
GASES REFRIGERANTES	622,64	682,88	522,58

TOTAL ALCANCE 1	2019 tn CO ₂ e*	2020 tn CO ₂ e*	2021 tn CO ₂ e*
TOTAL	761,95	887,26	753,04

ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ELECTRICIDAD.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO	2019		2020		2021	
	Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*	Consumo	tn CO ₂ e*
KUTXABANK Y CAJASUR	137.323	6.294,47	123.587	0	119.451	0
Resto de empresas	2.591,14	118,77	3.195,26	0	3.473	0
TOTAL	139.914,14	6.413,24	126.782	0	122.924	0

Durante 2020 y 2021 no se han generado emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico ya que, desde el 1 de enero de 2020, todas las sucursales bancarias y la totalidad de los centros de trabajo de todo el Grupo Kutxabank se abastecen exclusivamente de electricidad proveniente de la planta fotovoltaica Núñez de Balboa de Iberdrola.

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

ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS.

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

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2019		2020		2021	
	KM	tn CO ₂ e*	KM	tn CO ₂ e*	KM	tn CO ₂ e*
Coche	3.234.982	592,23	2.128.345	364,80	2.121.685	363,66

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2019		2020		2021	
	KM	tn CO ₂ e*	KM	tn CO ₂ e*	KM	tn CO ₂ e*
Autobús**	171.834	4,93	126.809	3,46	105.163	2,87
Avión***	622.887	102,83	189.117	29,41	104.612	16,27
Ferrocarril	443.919	14,48	142.918	5,28	88.566	3,27
TOTAL	4.473.622	714	2.587.189	402,96	2.420.026	386,07

*Cálculos realizados según factores de emisión reportados por DEFRA: Guidelines to Defra - GHG Conversion Factors for Company Reporting.

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

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

Se han reducido considerablemente los kilómetros realizados debido a la situación de pandemia derivada de la Covid-19 que ha limitado la movilidad durante los dos últimos años.

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

INTENSIDAD DE EMISIONES KUTXABANK Y CAJASUR	2019	2020	2021
Alcance 1	761,95	867,66	753,04
Alcance 2	6.412,24	0	0
Alcance 3	714	402,96	386,07
Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3) tnCO₂e	7.889,66	1.270,96	1.139,12
Nº Personas Kutxabank y Cajasur	5.522	5.365	5.205
Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO₂e/personas)	1,43	0,24	0,22

Por tanto, la reducción total en la generación de gases de efecto invernadero, tomando como línea base el ejercicio 2019, se cifra en 6.750,54 toneladas de CO₂e, habiéndose reducido la intensidad de gases de efecto invernadero en un 84,62% a la de dicho ejercicio.

A esta reducción hay que añadirle las 13.656,51 toneladas de CO₂e absorbidas por los bosques gestionados por Kutxabank.

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

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

Las grandes corporaciones y clientes del Grupo Kutxabank están realizando una transición gradual hacia una economía descarbonizada invirtiendo en instalaciones o tecnologías no contaminantes (solares, fotovoltaicas, biomasa, vehículos eléctricos, hidrógeno verde y combustibles sintéticos) disponiendo a priori estas corporaciones de capacidad financiera para acometer esta transición. Kutxabank ya venía financiando desde hace años a las compañías en la inversión en este tipo de activos y en los últimos tiempos se ha puesto en más valor si cabe la financiación de este tipo de activos muy importante para el futuro de las compañías y muy ligado a nuestra identidad y cultura.

8.6 Biodiversidad

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

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

Kutxabank gestiona una superficie de monte de 995,4 hectáreas cuyo aprovechamiento forestal se realiza a través de dos sociedades que se encargan de su mantenimiento, repoblación y explotación. Dicha superficie forestal está situada principalmente en los montes Sopeña, Oberan, Albina, Markebaso y Aldaba de las provincias de Bizkaia y Gipuzkoa.

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

8.7 Productos con impacto ambiental

En el 2021 el Grupo ha reforzado de forma especial su apuesta estratégica de promover un modelo de negocio sostenible, que sea capaz de maximizar su impacto positivo en materia económica, social y medioambiental, redirigiendo los flujos de capital y acompañando a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

Se ha trabajado intensamente en la identificación de nuevas oportunidades de negocio y en 2021 se han canalizado **2.260 millones de euros en financiación sostenible**.

Kutxabank dispone de una gama de productos específica para la financiación de adquisición de viviendas, reformas, vehículos y electrodomésticos eco-eficientes. Una parte muy significativa de esta financiación se ha destinado a la compra de viviendas energéticamente eficientes por parte de los clientes particulares a través de la denominada **Hipoteca Verde**. En 2021 se suscribieron alrededor de 6.000 operaciones englobadas dentro de esta modalidad hipotecaria por un valor total de 1.096 millones de euros, un 38% más que el importe formalizado en el 2020. Este tipo de préstamo, que supone ya el 26% de la nueva producción hipotecaria, ofrece condiciones especiales de financiación para los inmuebles que cuenten con las certificaciones energéticas más elevadas, así como su protección a través del “Seguro Verde”. Se ha continuado avanzando en el desarrollo de productos sostenibles. Así, se ha firmado el acuerdo con IDAE para acometer la financiación de la mejora de la eficiencia energética de los edificios.

Por otro lado, 7 millones de euros, un 81% más que en el año anterior, se han destinado a **la financiación al consumo** en forma de préstamos para la adquisición de vehículos ecológicos o híbridos o para acometer reformas/ rehabilitaciones de viviendas o edificios que favorezcan la mejora de la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la reducción de emisiones de CO₂.

Kutxabank también ha continuado apoyando a las **empresas e instituciones** que han puesto en marcha iniciativas que contribuyen al desarrollo sostenible y medioambiental en sus respectivas zonas de influencia. Las divisiones especializadas en empresas e instituciones han aprobado

operaciones por valor de 1.157 millones de euros en inversiones englobadas dentro de la economía verde y sostenible, un 25% más que en 2020. En líneas generales, se ha favorecido la promoción de proyectos de generación e incorporación de energías renovables, de actividades que apuestan por la movilidad sostenible, o que promueven viviendas protegidas y energéticamente eficientes, entre otras iniciativas.

Entre los proyectos que han sido apoyados por Kutxabank, destacan, entre otros, diversos proyectos vinculados a la mejora de la capacidad renovable instalada en la península, a la mejora y acondicionamiento integral de ciclos hídricos, al mantenimiento de plantas de biomasa, o al desarrollo de iniciativas englobadas dentro de la agricultura y la ganadería sostenibles.

Kutxabank lidera el crédito para un buque híbrido para el servicio de combustible a barcos y recogida de derrames, que se está construyendo en los astilleros Murueta; para sustituir flotas de vehículos por coches que utilizan el gas licuado como combustible; para la recogida y segregación de residuos o para favorecer servicios de apoyo a la silvicultura.

Kutxabank ha participado en la articulación de varias operaciones de salida a bolsa y crédito sindicado a grandes corporaciones, con préstamos por valor de 450 millones de euros en los que el tipo de interés no sólo está ligado al rating, sino al cumplimiento de una serie de criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno.

En esa línea, el Grupo financiero ha contribuido al fortalecimiento de la estructura financiera de grandes compañías como el Grupo Acciona, ha participado en sus Financiaciones Sindicadas Sostenibles ESG de 3.300 millones de euros y la salida a bolsa de Acciona Energía, en una operación de financiación sostenible ESG de 550 millones de euros a Endesa, o de AENA, a través de su participación en la línea Sindicada (ESG- Linked RCF) de 800 millones de euros.

Por otro lado, se ha de destacar que **los más de 30.000 millones de euros de inversiones de nuestros clientes se gestionan con criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR)**. Fineco, la banca privada de Kutxabank, y Kutxabank Gestión, la principal gestora del Grupo, están adheridas desde 2016 y 2017, respectivamente, a los Principios de Inversión Responsable de la ONU (UNPRI). Además, Kutxabank Gestión es la gestora con más fondos ASG del mercado y ha sido considerada en 2021 como la primera gestora en tener todos sus fondos de inversión con la categoría de sostenibles según el artículo 8 del Reglamento de Divulgación 2019/2088.

8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea

En **julio de 2021** se adopta el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión **en desarrollo del artículo 8 del Reglamento sobre la Taxonomía**. En dicho reglamento se concreta el contenido y la presentación de la información que deben divulgar tanto las empresas financieras como las no financieras acerca de la manera y la medida en que las actividades de las mismas se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles, así como la metodología para cumplir con esa divulgación de información. Adicionalmente, **se especifican los indicadores clave de resultados que se aplican a las empresas financieras**. En el caso de las entidades de crédito, el principal indicador será el ratio de activos verdes (GAR, por sus siglas en inglés), que muestra la proporción de exposiciones relacionadas con actividades que se ajustan a la taxonomía en comparación con su total de activos. A este ratio le acompañan otros tres relativos a las exposiciones fuera de balance, a los ingresos por honorarios y comisiones y a la cartera de negociación.

El calendario de divulgación establecido es progresivo. En el caso de las entidades de crédito como Kutxabank, la obligación de divulgar el GAR completo y el indicador relativo a las exposiciones fuera de balance es efectiva a partir de enero 2024 respecto a la cartera del año anterior. En relación con los otros dos indicadores (honorarios e ingresos y cartera de negociación), la obligación de divulgación se establece a partir de enero 2026. Hasta entonces, **del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, se requiere una divulgación simplificada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10.3 y en el Anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178**. El Índice de Contenidos Normativos correspondiente a esta norma, al final de este documento, recoge los diferentes apartados en los que se da respuesta a los requerimientos del Anexo XI. Por su parte, la información incluida a continuación, junto con lo recogido en el Anexo I de esta Memoria, responde a los requerimientos del artículo 10.3.

Al cierre de 2021, los activos totales netos del Grupo Kutxabank, en perímetro consolidado reservado², ascendían a 65.188 millones de euros (67.018 millones en saldo bruto). El mayor peso del balance recae sobre la partida de préstamos y anticipos a la clientela, cuyo saldo, 47.527 millones de euros, se acerca al 75% del total de activos. El 70% de los préstamos y anticipos corresponden a deudores con garantía hipotecaria (51% aproximadamente sobre los

² Los datos cuantitativos que se presentan en este apartado son en perímetro consolidado reservado, en coherencia con el perímetro previsto en el reporting que aquí se recoge en respuesta a las obligaciones de divulgación derivadas del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.

activos totales), de los cuales la mayor parte están garantizados por bienes inmuebles residenciales, negocio core de la Entidad.

Por su parte, los saldos con Administraciones Públicas representan el 10% de los préstamos y anticipos, que suponen un 7% del total de activos netos. Incluyendo, adicionalmente, los instrumentos de deuda pública, el porcentaje alcanza el 15%. Considerando únicamente las exposiciones a administraciones centrales y emisores supranacionales y añadiendo las correspondientes a bancos centrales (“emisores soberanos” y “exposiciones frente a bancos centrales”) de acuerdo con los desgloses recogidos en la Tabla 1 del Anexo I), el porcentaje sobre los activos totales brutos asciende a un 15%.

Conforme, asimismo, al detalle recogido en la tabla mencionada del Anexo I, las exposiciones con sociedades no financieras representan un 15% sobre los activos totales brutos. La mayor parte de los saldos de esta partida se corresponde con empresas obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE. Dicho importe asciende, a cierre de 2021, a 6.051 millones de euros, un 61% sobre el total de este segmento y un 9% sobre los activos totales brutos (un 10,6% si se consideran únicamente los cubiertos por el ratio GAR –“Total Activos del GAR”). Los 3.811 millones de euros restantes, correspondientes a empresas no sujetas a este tipo de divulgación, suponen un 5,7% sobre el total de activos brutos del banco (un 6,7% sobre el “Total Activos del GAR”). Por último, los derivados, la cartera de negociación y los préstamos interbancarios a la vista presentan importes poco significativos, representando un 0,1%, un 0,1% y un 0,3%, respectivamente, del total de activos brutos.

De forma adicional, y según lo indicado en la normativa, en la Tabla 1 del Anexo I se da la información, por tipología de contraparte y partida, de los activos del balance identificados como elegibles, considerándose a estos efectos aquellas actividades económicas incluidas en la taxonomía de la UE y sobre las que la normativa vinculada se haya pronunciado y emitido criterios técnicos de selección.

En este ámbito, y debido a la reciente entrada en vigor de la normativa aplicable, no resulta posible dar cumplimiento estricto a los requisitos regulatorios recogidos en el Reglamento sobre la Taxonomía. No obstante, en los casos en los que esto no ha sido posible, y tal y como aconseja el propio regulador, la Entidad ha realizado, sobre una base voluntaria, el mejor esfuerzo de aproximación a los criterios normativos planteados, lo que le permitirá, a su vez, prepararse de cara al momento en que sea exigible la divulgación de los activos alineados con la taxonomía.

En las partidas correspondientes con la financiación a “Hogares”, a “Sociedades Financieras”, a “Financiación de Administraciones Locales” en lo que se refiere a financiación de vivienda pública, y a “Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales”, partidas que concentran la mayor parte del saldo del Grupo

Kutxabank, se ha realizado el análisis de su elegibilidad de acuerdo a los requerimientos normativos. Así se ha hecho igualmente respecto a las “Sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)” y a “Otra Financiación de Administraciones Locales”, en aquellos casos en los que la información disponible de las operaciones de la cartera crediticia lo ha permitido. En concreto, la suma de los activos elegibles de estas partidas ascendería a un 47,5% del total de activos brutos (56,0% si solamente tenemos en cuenta el “Total Activos del GAR”).

Respecto a las operaciones de las partidas de “Sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF” y de “Otra Financiación de Administraciones Locales” en las que el cumplimiento estricto de los requisitos regulatorios no ha sido posible, la Entidad ha incluido en el Anexo I, de forma separada, la información sobre elegibilidad obtenida en base voluntaria. Considerando ésta, el porcentaje de activos elegibles alcanzaría el 52,2% del total de activos (61,5% si solamente consideramos el “Total Activos del GAR”).

En resumen, **a continuación, se desglosa la información cuantitativa solicitada al respecto en el artículo 10.3 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 y cuyo detalle se incorpora en el Anexo I:**

	INFORMACIÓN EN BASE OBLIGATORIA		INCLUYENDO INFORMACIÓN EN BASE VOLUNTARIA	
	Sobre Total Activos del GAR	Sobre Activos Totales Brutos	Sobre Total Activos del GAR	Sobre Activos Totales Brutos
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Actividades Económicas Elegibles	56,0%	47,5%	61,5%	52,2%
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Actividades Económicas NO Elegibles	44,0%	52,5%	38,5%	47,8%
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Administraciones Centrales, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales		15,0%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Derivados	0,1%	0,1%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Empresas No Sujetas a DINF	6,7%	5,7%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Cartera Negociación		0,1%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Préstamos Interbancarios a la Vista	0,4%	0,3%		

Se advierte, no obstante, que teniendo en cuenta que la normativa medioambiental está en la actualidad todavía en una fase incipiente, y con amplio contenido todavía por regular y concretar, y que, en consecuencia, también la información de la Entidad en este ámbito se encuentra en desarrollo y con limitaciones, el contenido aquí divulgado, de acuerdo con las tablas y criterios adjuntos en el Anexo I, pudiera sufrir variaciones en los ejercicios siguientes, de forma paralela a los pronunciamientos del regulador y de los supervisores al respecto y en coherencia a los desarrollos que se lleven a cabo internamente para avanzar en la implantación de la taxonomía y del resto de proyectos de carácter medioambiental en la Entidad.

8.9 Evaluación ambiental de proveedores

Teniendo en cuenta que la actividad del Grupo Kutxabank se circunscribe al ámbito bancario y asegurador, no se considera relevante la generación de impactos ambientales significativos por parte de sus principales proveedores.

No obstante, Kutxabank y Cajasur solicitan a aquellos proveedores que prestan servicios que pudieran tener un mayor impacto ambiental, tales como las obras y reformas de oficinas o mantenimiento y limpieza de instalaciones, el compromiso de cumplimiento con la normativa ambiental vigente, la gestión de sus residuos de forma adecuada, o la utilización de productos de limpieza biodegradables, entre otros. Además, a la hora de adjudicar obras y reformas en oficinas valora positivamente disponer de un Sistema de Gestión Medioambiental, certificado según las normas ISO 14001 o Reglamento EMAS. De hecho, el 28,21% de los nuevos proveedores con los que han trabajado Kutxabank y Cajasur en 2021 disponen de dichas certificaciones ambientales.

Por otro lado, las compras de mobiliario de oficina se tratan de realizar a proveedores que utilizan madera proveniente de bosques sostenibles mediante certificación PEFC y productos ecodiseñados con objeto de minimizar su impacto ambiental.

Con carácter general, en el clausulado de los contratos suscritos con los proveedores se incluye que colaborarán con la observancia y cumplimiento de su política ambiental, con el objetivo de minimizar el impacto en caso de que existiera.

8.10 Cumplimiento normativo ambiental

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

9. Desempeño social

Este año 2021 ha seguido condicionado en los planes de gestión de recursos humanos por la situación de la pandemia. Si bien los avances progresivos durante el año en los planes de vacunación han permitido a nivel sanitario ir progresando hacia un escenario de mayor seguridad, las diferentes olas del virus experimentadas a lo largo del año han obligado a seguir manteniendo medidas de protección y protocolos de actuación de los equipos que garanticen la seguridad y salud de la plantilla y de las y los clientes. En este escenario de incertidumbre y complejidad, la entidad ha seguido manteniendo plenamente operativos sus Comités específicos y de Continuidad de Negocio para el seguimiento y reporte de todas las incidencias asociadas a la pandemia.

Durante este año se ha continuado con la distribución de elementos de protección individual para toda la plantilla en todos los centros de trabajo (mascarillas, gel hidroalcohólico, distancia social, aforos etc.), cumpliendo con las exigencias y recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias y se han mantenido reuniones con la representación de los trabajadores a través del Comité Intercentros de Seguridad y Salud para informar de la evolución y decisiones en el ámbito de la salud. Han permanecido activas a lo largo diferentes momentos del año iniciativas y facilidades laborales de flexibilidad y conciliación que han permitido mantener abiertos al público los servicios y oficinas.

En este escenario de nueva normalidad condicionada, Kutxabank ha culminado la negociación con la representación sindical con la firma, el 31 de mayo de 2021, de un nuevo Convenio Colectivo con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024, que en estos momentos de incertidumbre supone un estímulo y mensaje de confianza y seguridad para la plantilla. Destacaríamos, una vez más, este año 2021 la capacidad de la entidad para seguir avanzando en el proceso de rejuvenecimiento de su plantilla con la incorporación de nuevo talento para las diferentes unidades de la entidad mediante la realización de procesos de selección con un alto componente digital en cuanto a las herramientas utilizadas y el enfoque del proceso.

Cajasur ha seguido reforzando sus redes comerciales con nuevo talento que permiten ofrecer un servicio diferenciado de calidad en entornos geográficos en crecimiento. En paralelo y para completar este plan de rejuvenecimiento, Kutxabank ha acometido un nuevo programa de prejubilación voluntario ofertado a un colectivo determinado de la plantilla. Igualmente, la Entidad no ha paralizado el proceso de desarrollo y formación de su equipo humano, utilizando para ello todas las facilidades formativas online que dispone ya la entidad.

Así durante este año 2021 se ha procedido a ofrecer la actualización de las acreditaciones formativas de MIFID, LCCI y Seguros, mediante contenidos a través de la plataforma formativa

virtual, que permiten a la plantilla mantener altos estándares de conocimientos financieros y competencias profesionales.

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

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

9.1. Prácticas laborales

9.1.1. Kutxabank y Cajasur

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de Kutxabank y Cajasur a 31 de diciembre 2021 y su evolución respecto a los ejercicios anteriores, desglosados por sexo, categoría profesional y edad³.

La clasificación de categorías profesionales realizada para todas las entidades del Grupo Kutxabank se ha elaborado utilizando el criterio de clasificación interno de cada entidad, el cual ha sido adaptado a las cuatro categorías reportadas en este documento, con objeto de facilitar el análisis de todas las plantillas de una forma similar.

³ Las personas de 50 años se han incluido en la franja de edad de "Entre 30 y 50".

KUTXABANK	2019			2020			2021		
DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	17	5	22	17	5	22	17	5	22
Mayor de 50	16	3	19	17	3	20	16	3	19
Entre 30 y 50	1	2	3	0	2	2	1	2	3
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEFATURAS Y TÉCNICOS	706	896	1.602	669	870	1.539	627	841	1.468
Mayor de 50	166	151	317	127	120	247	118	112	230
Entre 30 y 50	538	740	1278	537	740	1.277	499	710	1.209
Menor de 30	2	5	7	5	10	15	10	19	29
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	738	1.402	2.140	670	1.380	2.050	613	1.344	1.957
Mayor de 50	224	234	458	141	199	340	83	176	259
Entre 30 y 50	358	804	1162	373	819	1.192	386	837	1.223
Menor de 30	156	364	520	156	362	518	144	331	475
OFICIOS VARIOS	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.462	2.303	3.765	1.357	2.255	3.612	1.258	2.190	3.448

CAJASUR	2019			2020			2021		
DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	8	3	11	8	3	11	8	3	11
Mayor de 50	4	0	4	4	0	4	4	0	4
Entre 30 y 50	4	3	7	4	3	7	4	3	7
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEFATURAS Y TÉCNICOS	309	206	515	304	212	516	290	198	488
Mayor de 50	89	30	119	105	41	146	116	50	166
Entre 30 y 50	220	176	396	199	171	370	174	148	322
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	510	715	1.225	513	707	1.220	526	726	1252
Mayor de 50	164	114	278	186	153	339	216	185	401
Entre 30 y 50	335	589	924	317	545	862	292	523	815
Menor de 30	11	12	23	10	9	19	18	18	36
OFICIOS VARIOS	6	0	6	6	0	6	6	0	6
Mayor de 50	3	0	3	3	0	3	4	0	4
Entre 30 y 50	3	0	3	3	0	3	2	0	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	833	924	1.757	831	922	1.753	830	927	1.757

KUTXABANK	2020			2021		
DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	880	1.710	2.590	787	1.654	2.441
NO CAPV	477	545	1.022	471	536	1.007
Total	1.357	2.255	3.612	1.258	2.190	3.448

CAJASUR	2020			2021		
DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	0	0	0	0	0	0
NO CAPV	831	922	1.753	830	927	1.757
Total	831	922	1.753	830	927	1.757

El 100% de los directivos del Comité de Dirección de Kutxabank y el 90,9% de Cajasur proceden⁴ de la comunidad local (CAPV/Andalucía).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK*	2020	2021
Total	19	18
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

PERSONAL CON DISCAPACIDAD CAJASUR*	2020	2021
Total	13	15
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

⁴ Procedencia entendida desde el sentido de origen (nacimiento)

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

KUTXABANK	2020			2021		
PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.255	2.034	3.289	1.170	1.999	3.169
Interinidad	16	45	61	13	23	36
Prácticas	80	150	230	66	146	212
Prácticas (Cond. Esp)	6	26	32	8	22	30
Obra o Servicio	0	0	0	1	0	1
A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total	1.357	2.255	3.612	1.258	2.190	3.448

**Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato*

CAJASUR	2020			2021		
PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	828	917	1.745	822	918	1.740
Interinidad	0	0	0	0	0	0
Prácticas	3	5	8	8	9	17
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0	0	0	0
Obra o Servicio	0	0	0	0	0	0
A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Total	831	922	1.753	830	927	1.757

**Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato*

KUTXABANK	2020							2021						
PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL
DIRECCIÓN	22	0	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	0	22
Mayor de 50	20	0	0	0	0	0	20	19	0	0	0	0	0	19
Entre 30 y 50	2	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	3
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1.539	0	0	0	0	0	1.539	1.468	0	0	0	0	0	1.468
Mayor de 50	247	0	0	0	0	0	247	230	0	0	0	0	0	230
Entre 30 y 50	1.277	0	0	0	0	0	1.277	1.209	0	0	0	0	0	1.209
Menor de 30	15	0	0	0	0	0	15	29	0	0	0	0	0	29
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1.727	61	230	32	0	0	2.050	1.678	36	212	30	1	0	1.957
Mayor de 50	340	0	0	0	0	0	340	259	0	0	0	0	0	259
Entre 30 y 50	1.188	4	0	0	0	0	1.192	1.220	2	0	0	1	0	1.223
Menor de 30	199	57	230	32	0	0	518	199	34	212	30	0	0	475
OFICIOS VARIOS	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Mayor de 50	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Entre 30 y 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3.289	61	230	32	0	0	3.612	3.169	36	212	30	1	0	3.448

*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato

CAJASUR	2020							2021						
PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL
DIRECCIÓN	11	0	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	11
Mayor de 50	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	4
Entre 30 y 50	7	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	0	7
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JEFATURAS Y TÉCNICOS	516	0	0	0	0	0	516	488	0	0	0	0	0	488
Mayor de 50	146	0	0	0	0	0	146	166	0	0	0	0	0	166
Entre 30 y 50	370	0	0	0	0	0	370	322	0	0	0	0	0	322
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1.212	0	8	0	0	0	1.220	1235	0	17	0	0	0	1.252
Mayor de 50	339	0	0	0	0	0	339	401	0	0	0	0	0	401
Entre 30 y 50	862	0	0	0	0	0	862	815	0	0	0	0	0	815
Menor de 30	11	0	8	0	0	0	19	19	0	17	0	0	0	36
OFICIOS VARIOS	6	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	6
Mayor de 50	3	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	4
Entre 30 y 50	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1.745	0	8	0	0	0	1.753	1.740	0	17	0	0	0	1.757

*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato

KUTXABANK	2020			2021		
NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	32	69	101	15	48	63
Temporal	102	209	311	117	288	405
Total	134	278	412	132	336	468

KUTXABANK	2020			2021		
NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Indefinido	93	8	101	60	3	63
Temporal	280	31	311	366	39	405
Total	373	39	412	426	42	468

KUTXABANK	2020				2021			
NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
Indefinido	90	11	0	101	57	6	0	63
Temporal	294	17	0	311	383	22	0	405
Total	384	28	0	412	440	28	0	468

CAJASUR	2020			2021		
NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	8	4	12	3	8	11
Temporal	0	0	0	8	12	20
Total	8	4	12	11	20	31

CAJASUR	2020			2021		
NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Indefinido	0	12	12	0	11	11
Temporal	0	0	0	0	20	20
Total	0	12	12	0	31	31

CAJASUR	2020				2021			
NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
Indefinido	8	4	0	12	8	3	0	11
Temporal	0	0	0	0	20	0	0	20
Total	8	4	0	12	28	3	0	31

El trabajo sustancial propio de la actividad financiera a través de sus centros y oficinas de las diferentes redes comerciales es prestado por el personal de la entidad, con contratos laborales, bien indefinidos, bien de duración determinada.

Kutxabank ha procedido en 2021 a la selección de 7 profesionales con experiencia en diferentes ámbitos especializados de la entidad y al desarrollo de un proceso de selección para la incorporación de nuevo talento con experiencia previa en la entidad mediante contratos formativos en prácticas además de nuevo talento sin experiencia en la entidad. Este proceso ha permitido reforzar las redes comerciales tradicionales además de dotar a ciertas áreas con perfiles formativos adaptados a las nuevas necesidades cuantitativas y tecnológicas. Igualmente, continúa con el proceso de selección iniciado en Cataluña para reforzar la capacidad comercial y de crecimiento de esta red. Adicionalmente la Entidad ha realizado contratos de duración determinada vía contratos de interinidad que responden a las necesidades de cobertura por determinadas circunstancias como ausencias por IT, permisos de maternidad y en general por situaciones que permiten la sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto de trabajo.

Igualmente, dentro de los contratos de duración determinada, Kutxabank ha iniciado la contratación de personal titulado de sus territorios de origen para, mediante la realización de contratos formativos en prácticas, facilitar la posibilidad de obtener la práctica profesional adecuada al nivel de estudios o formación cursado.

Cajasur ha procedido en 2021 a la contratación de 3 personas con contrato indefinido y 20 contratos temporales. Además, ha procedido a la conversión de 8 contratos formativos en prácticas en indefinidos a su vencimiento.

Además, durante el ejercicio 2021 Kutxabank ha puesto en marcha un programa de prejubilaciones voluntarias al que se han acogido un total de 130 empleados y empleadas que han causado, en consecuencia, baja en la Entidad.

Se documenta a continuación la tasa de rotación, calculada en función de las bajas voluntarias entre el personal con contrato indefinido, de los últimos ejercicios:

KUTXABANK	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número	6	7	13	5	11	16
%	0,48%	0,34%	0,40%	0,43%	0,55%	0,50%

KUTXABANK	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Número	10	3	13	12	4	16
%	0,44%	0,30%	0,40%	0,55%	0,40%	0,50%

KUTXABANK	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR EDAD	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Número	0	13	0	7	8	1
%	0,00%	0,53%	0,00%	3,07%	0,33%	0,20%

CAJASUR	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número	2	3	5	2	2	4
%	0,24%	0,33%	0,29%	0,24%	0,22%	0,23%

CAJASUR	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Número		5	5		4	4
%		0,29%	0,29%		0,23%	0,23%

CAJASUR	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR EDAD	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Número		5		2	1	1
%		0,29%		5,56%	0,09%	0,17%

KUTXABANK	2020			2021		
Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	0	0	0	0	0	0
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
JEFATURAS Y TÉCNICOS	0	0	0	0	0	0
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
Menor de 30						
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1	0	1	1	0	1
Mayor de 50	1		1			
Entre 30 y 50				1	0	1
Menor de 30						
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
Mayor de 50						
Total	1	0	1	1	0	1

CAJASUR	2020			2021		
Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	0	0	0			
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
JEFATURAS Y TÉCNICOS	0	0	0			
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
Menor de 30						
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	0	0	3	0	3
Mayor de 50						
Entre 30 y 50				3		3
Menor de 30						
OFICIOS VARIOS	0	0	0			
Mayor de 50						
Total	0	0	0	3	0	3

ABSENTISMO KUTXABANK*	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	17.770	34.859	52.629	21.724	44.423	66.147	14.936	44.937	59.873
Maternidad	-	11.704	11.704	-	8.665	8.665	-	8.802	8.802
Paternidad	2.770	-	2.770	3.192	-	3.192	3.673	-	3.673
Otros (Accidentes sin parte de baja)	5	34	39	14	18	32	7	22	29
Total de jornadas de absentismo	20.545	46.597	67.142	24.930	53.106	78.036	18.616	53.761	72.377
Tasa de absentismo (%)	3,85%	5,56%	4,91%	4,93%	6,43%	5,86%	3,98%	6,65%	5,67%

*En jornadas calculado con el dato medio de plantilla comunicado al INE (Encuesta Anual Coste Laboral)

ABSENTISMO CAJASUR*	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	7.500	10.172	17.672	8.512	12.278	19.955	8.595	13.737	22.332
Maternidad		2.252	2.252		1.544	1.544	0	1.486	1.499
Paternidad	1.047		1.047	1.067		1.067	1.729	0	1.743
Otros	3.037	4.773	7.810	2.018	4.010	6.028	4.164	5.613	9.777
Total de jornadas de absentismo	11.584	17.197	28.781	11.597	17.832	28.594	14.489	20.835	35.324
Tasa de absentismo (%)	2,47%	3,02%	2,76%	2,81%	3,65%	3,12%	1,62%	2,39%	4,01%

*Dato reportado en número de jornadas

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

Maternidad / paternidad KUTXABANK	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	65	69	41	63	35	56
Mujeres	97	139	74	99	80	99
Total	162	208	115	162	115	155

Maternidad / paternidad CAJASUR	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	25	28	25	27	43	44
Mujeres	19	25	13	18	12	16
Total	44	53	38	45	55	60

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, un total de 155 personas de Kutxabank y 60 de Cajasur han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

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

Ninguna de las Comisiones de Igualdad ha recibido en 2021 denuncias o quejas relacionadas con la discriminación por género.

Kutxabank y Cajasur cuentan con un Plan de Igualdad desde donde se reflejan las principales líneas estratégicas y de actuación para continuar garantizando la promoción de los principios de igualdad de género en todas las actividades de la Entidad, y ha establecido nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

Asimismo, tanto en Kutxabank como en Cajasur existen sendos protocolos para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo, del acoso laboral y frente a todas las formas de acoso. En dichos protocolos, que están publicados en las respectivas intranets corporativas, se recogen los procedimientos para que cualquier empleado o empleada pueda poner en marcha los mecanismos previstos a tales efectos.

Además, ambas entidades incluyen en sus políticas de selección, promoción y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, raza, edad, u otras circunstancias.

En 2021 se llevó a cabo formación presencial en materia de selección y promoción no discriminatoria que incluyó antecedentes y novedades legislativas en materia de igualdad y exigencias regulatorias, así como la política propia de Kutxabank. Esta acción formativa de dos horas de duración estuvo dirigida al departamento de Gestión y Desarrollo de RRHH de Kutxabank.

Se ha desarrollado una Formación específica en Normativa sobre Planes de Igualdad e Igualdad Retributiva, de 3 horas de duración, dirigida a los miembros de la Comisión de Igualdad de Cajasur. Asimismo, se ha realizado una formación en Sesgos Inconscientes, de 6 horas de duración, en la que han participado 7 personas del Área de RRHH de Cajasur.

	2021
HORAS DE FORMACIÓN EN SELECCIÓN Y PROMOCIÓN NO DISCRIMINATORIA KUTXABANK	Total
DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	42
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	36
OFICIOS VARIOS	-
Total	78

	2021
HORAS DE FORMACIÓN EN SELECCIÓN Y PROMOCIÓN NO DISCRIMINATORIA CAJASUR	Total
DIRECCIÓN	9
JEFATURAS Y TÉCNICOS	42
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	24
OFICIOS VARIOS	-
Total	75

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

	2019			2020			2021		
Comparativa salarial KUTXABANK	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	1,78	1,78	1,78	1,69	1,69	1,69	1,67	1,67	1,67

*Salario mínimo interprofesional 2019: 12.600 euros

*Salario mínimo interprofesional 2020: 13.300 euros

*Salario mínimo interprofesional 2021: 13.510 euros

2019	2020	2021
------	------	------

Comparativa salarial CAJASUR	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	2,85	2,85	2,85	1,2	1,2	1,2	1,18	1,18	1,18

*Salario mínimo interprofesional 2019: 12.600 euros

*Salario mínimo interprofesional 2020: 13.300 euros

*Salario mínimo interprofesional 2021: 13.510 euros

Kutxabank y Cajasur entienden la compensación como un elemento inspirador del espíritu de superación y como un elemento de creación de valor en el largo plazo, en coherencia con una estrategia de sostenibilidad y gestión prudente del riesgo, equilibrando los componentes fijos y variables de la remuneración. De acuerdo con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, los elementos retributivos fijos están regulados sin que exista diferencia en función del género. Se establece el nivel retributivo en sus Convenios Colectivos para cada categoría profesional, y los complementos están relacionados con la clasificación de puestos y/o de oficinas, sin que se den diferencias retributivas entre mujeres y hombres, de forma que la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1. De igual forma, los esquemas de retribución variable están asociados al puesto o función y fundamentados en reglas de cálculo transparentes, que reconocen de forma objetiva el desempeño y resultan fácilmente auditables, lo que descarta cualquier opción de discriminación por razón de género.

Se reporta a continuación la información correspondiente a las remuneraciones medias desglosadas por género para Kutxabank y Cajasur así como los indicadores de brecha salarial.

La brecha salarial mide la diferencia entre el salario medio de los hombres y las mujeres, expresada como porcentaje en relación al salario medio de los hombres, considerando la remuneración global (diferencia salarios H y M / salarios H).

Existe un sistema de clasificación de puestos vigente en la Entidad, que otorga a cada puesto un valor coherente con sus responsabilidades, requerimientos y peso en la Organización, y que permite por tanto comparar entre sí trabajos de igual valor. La remuneración asociada a cada puesto es neutra en cuanto al género de su ocupante.

No obstante lo anterior, la comparación de medias salariales por género puede verse influida, entre otros aspectos, por elementos como el perfil medio de edad o antigüedad de cada uno de los colectivos de la plantilla, considerando que hay elementos retributivos, unos asociados a la antigüedad y otros asociados a la consolidación de niveles retributivos, cuya regulación ha evolucionado a lo largo del tiempo. En este sentido, la antigüedad media de los hombres es

superior a la de mujeres, y el peso relativo de la remuneración asociada a la antigüedad y consolidación de niveles retributivos ha variado en las sucesivas revisiones de los convenios colectivos.

La brecha salarial ajustada permite comparar los salarios por hora de hombres y mujeres, aislando los efectos generados por variables ajenas al puesto (la pirámide de edad, distribución de colectivos) y del puesto de trabajo, considerando la remuneración global asociada al puesto o función, por un mismo trabajo o por un trabajo de igual valor.

Entidad	Brecha salarial ajustada	Brecha salarial ajustada
	2020	2021
Kutxabank	0,5%	0,5%
Cajasur	0,6%	0,6%

En los siguientes cuadros se muestran las remuneraciones medias totales percibidas, de acuerdo con las de las especificaciones del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

2020									
KUTXABANK	(<div>%) Remuneración fija			(<div>%) Remuneración variable			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Importes en miles de euros									
Dirección	83%	82%	83%	17%	18%	17%	197	188	195
Jefaturas y técnicos	94%	95%	95%	6%	5%	5%	84	76	79
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	58	50	53
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	67	--	67
Mayor de 50	95%	97%	96%	5%	3%	4%	110	92	100
Entre 30 y 50	95%	96%	96%	5%	4%	4%	69	62	65
Menor de 30	97%	97%	97%	3%	3%	3%	26	27	27

2021									
KUTXABANK	(%) Remuneración fija			(%) Remuneración variable			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Importes en miles de euros									
Dirección	84%	83%	84%	16%	17%	16%	209	189	204
Jefaturas y técnicos	94%	95%	94%	6%	5%	6%	83	75	78
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	55	52	53
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	67	--	67
Mayor de 50	94%	97%	95%	6%	3%	5%	101	86	93
Entre 30 y 50	95%	96%	96%	5%	4%	4%	71	65	67
Menor de 30	96%	97%	97%	4%	3%	3%	29	29	29

2020									
CAJASUR	(<div>)</div> Remuneración fija			(<div>)</div> Remuneración variable			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
Dirección	87%	90%	88%	13%	10%	12%	144	92	130
Jefaturas y técnicos	96%	97%	96%	4%	3%	4%	58	51	55
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	44	40	42
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	42	--	42
Mayor de 50	97%	98%	98%	3%	2%	2%	57	46	53
Entre 30 y 50	97%	98%	97%	3%	2%	3%	47	42	44
Menor de 30	97%	99%	98%	3%	1%	2%	22	22	22

2021									
CAJASUR	(<div>)</div> Remuneración fija			(<div>)</div> Remuneración variable			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
Dirección	92%	89%	91%	8%	11%	9%	154	99	139
Jefaturas y técnicos	89%	89%	89%	11%	11%	11%	63	57	61
Administrativos/comerciales	88%	89%	89%	12%	11%	11%	50	44	47
Oficios varios	90%	--	90%	10%	--	10%	45	--	45
Mayor de 50	89%	90%	89%	11%	10%	11%	62	49	57
Entre 30 y 50	88%	88%	88%	12%	12%	12%	52	46	49
Menor de 30	93%	93%	93%	7%	7%	7%	28	31	29

*Los datos relativos a 2020 se han recalculado siguiendo las especificaciones del Real Decreto 902/2020.

9.1.2. Grupo Fineco

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de **Fineco** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	5	3	8	5	3	8
Mayor de 50	2	1	3	2	1	3
Entre 30 y 50	3	2	5	3	2	5
JEFATURAS Y TÉCNICOS	9	6	15	9	7	16
Mayor de 50	2	1	3	2	0	2
Entre 30 y 50	5	2	7	5	2	7
Menor de 30	2	3	5	2	5	7
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	21	22	43	22	25	47
Mayor de 50	11	3	14	11	6	17
Entre 30 y 50	10	17	27	10	15	25
Menor de 30	0	2	2	1	4	5
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
Total	35	31	66	36	35	71

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

REGIÓN	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	27	25	52	27	29	56
NO CAPV	8	6	14	9	6	15
Total	35	31	66	36	35	71

En este caso, el 87,5% del personal del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD FINECO	2020	2021
Total	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

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

TIPO DE CONTRATO	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	35	30	65	36	35	71
Temporal	0	1	1	0	0	0
Total	35	31	66	36	35	71

Durante el ejercicio 2021, Grupo Fineco ha realizado 7 contrataciones, las 7 de carácter indefinido (3 hombres y 4 mujeres).

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

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

Rotación media de personal	REGIÓN	2019			2020			2021		
		H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
	C.A.P.V.	10,71%	18,06%	13,96%	7,34%	0,00%	3,87%	7,34%	0,00%	3,68%
	NO C.A.P.V.	12,50%	16,67%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	TOTAL	11,11%	17,76%	14,03%	5,68%	0,00%	3,04%	5,52%	0,00%	2,89%

	2019	2020	2021
Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional	2 (Ambas Mujeres, Administrativas/Comerciales, entre 30 y 50 años)	0	1 (Hombre, Jefaturas y Técnicos, entre 30 y 50 años)

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2021 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	3	1,625	2	0,5	4	1,8
Mujeres	5	3,902	2	1,1	1	1
Total	8	5,527	4	1,6	5	2,8

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, un total de 5 personas de Grupo Fineco han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

De todos los derechos por permiso de maternidad o paternidad generados en el ejercicio 2021, se han podido disfrutar en un 56%. El resto se disfrutarán en el ejercicio 2022.

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

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

Absentismo*	2019	2020	2021
%	2,25%	0,27%	2,23%
Horas	2.511	306	2.691

**Absentismo por enfermedad común, accidente laboral y otros permisos.*

Fineco cuenta con una política retributiva justa y equitativa que favorece la igualdad real de oportunidades, con independencia de otros factores como la edad o el género.

En línea con el objetivo estratégico de construir relaciones sostenibles y de largo plazo con sus diferentes grupos de interés, las entidades del Grupo Fineco apuestan de manera decidida por la creación de empleo estable y de calidad, que retenga y desarrolle el talento, factor determinante para su modelo de negocio.

La plantilla de Fineco está formada por un cohesionado y orgulloso equipo de personas comprometidas con la organización, donde el compañerismo y la generosidad individual llevan a la ambición colectiva de manera natural.

El Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades constituye un pilar básico de actuación para Fineco, así como la ética personal y profesional de las personas que integran la organización. Todas las actuaciones del personal de Fineco están guiadas por el conjunto de valores definidos en el Código Ético, siendo el respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad el primero de todos ellos.

Las entidades del Grupo Fineco aspiran a la excelencia profesional con un exigente, pero ilusionante modelo de atracción y desarrollo de talento en el que se valora el esfuerzo y el compromiso, tratando de alinear objetivos individuales y corporativos eludiendo cualquier potencial conflicto de interés en un sistema asimilable a las sociedades cooperativas.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

9.1.3. Kutxabank Gestión

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Gestión** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DIRECCIÓN	3	1	4	3	1	4
Mayor de 50	3	0	3	3	0	3
Entre 30 y 50	0	1	1	0	1	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	11	20	31	11	19	30
Mayor de 50	2	5	7	2	7	9
Entre 30 y 50	9	15	24	9	12	21
Menor de 30	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	2	21	23	2	21	23
Mayor de 50	1	1	2	1	2	3
Entre 30 y 50	0	18	18	0	17	17
Menor de 30	1	2	3	1	2	3
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
Total	16	42	58	16	41	57

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

Región	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	17	41	58	16	42	58	16	41	57
NO CAPV	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	17	41	58	16	42	58	16	41	57

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

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK GESTIÓN	2019	2020	2021
Total	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

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

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	16	39	55	15	41	56	16	40	56
Temporal	1	2	3	1	1	2	0	1	1
Temporal (Cond. Espec.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	17	41	58	16	42	58	16	41	57

Durante 2021 una persona con contrato fin de obra pasa a ser indefinido y se contrata a otra persona con contrato en prácticas.

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	0	0	0	0	1	1	1	0	1
Interinidad	1	1	2	1	1	2	0	0	0
Prácticas	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obra o Servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	1	2	3	1	2	3	1	1	2

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

Rotación media de personal	2019			2020			2021			
	REGIÓN	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
	C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	1,77%	0,00%	1,77%	0,00%	0,00%	0,00%

**En Kutxabank Gestión, todo el personal trabajan en la CAPV al estar todas sus Sedes en ese territorio.*

No ha habido despidos durante los ejercicios 2020 ni 2021.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2020 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0	0	0
Mujeres	3	3	0	0	0	0
Total	3	3	0	0	0	0

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, no se han recibido solicitudes de baja por maternidad o paternidad, por lo que no ha habido permisos de este tipo

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

Absentismo	2019	2020	2021
%	3,58%	1,47%	0,63%
Horas	3.550	1.499	630

**Absentismo por accidente de trabajo, enfermedad, maternidad y paternidad. Se ha modificado la información publicada en 2019 para ajustar el criterio de reporte.*

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

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

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

9.1.4. Kutxabank Seguros

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Seguros** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	5	1	6	5	1	6
Mayor de 50	4	1	5	4	1	5
Entre 30 y 50	1	0	1	1	0	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	16	25	41	19	26	45
Mayor de 50	4	8	12	5	10	15
Entre 30 y 50	12	17	29	14	16	30
Menor de 30	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	19	38	57	19	40	59
Mayor de 50	5	2	7	5	5	10
Entre 30 y 50	14	34	48	14	33	47
Menor de 30	0	2	2	0	2	2
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0
Total	40	64	104	43	67	110

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN			2020			2021		
Región	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
CAPV	28	59	87	31	62	93		
NO CAPV	12	5	17	12	5	17		
Total	40	64	104	43	67	110		

El 100% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK SEGUROS		2019	2020	2021
Total		0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%				

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

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	39	61	100	40	61	101	43	62	105
Temporal	0	2	2	0	3	3	0	5	5
Total	39	63	102	40	64	104	43	67	110

Además, durante los últimos años Kutxabank Seguros ha realizado las siguientes contrataciones:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Interinidad	1	7	8	0	9	9	0	15	15
Conversión Temporal en indefinido	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	2	7	9	1	9	10	0	16	16

El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad, a través de sus oficinas, es prestado por su plantilla, con contratos laborales, o indefinidos o de duración determinada.

Durante 2021 la entidad ha realizado una conversión de contrato temporal a indefinido, además de contratos por circunstancias de la producción y contratos de duración determinada a través de contratos de interinidad, que responden a las necesidades de cobertura surgidas en determinadas circunstancias, tales como ausencias por IT, permisos de maternidad y, en general, por situaciones que permiten la sustitución de personas trabajadoras con derecho a reserva de puesto de trabajo.

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

Rotación media de personas	2019			2020			2021			
	REGIÓN	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
	C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	NO C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

No ha habido despidos en los tres últimos años.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2020 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	1	1	2	2	1	2
Mujeres	4	4	2	3	2	3
Total	5	5	4	5	3	5

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, un total de 5 personas de Kutxabank Seguros han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

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

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

Absentismo*	2019	2020	2021
%	4,34%	3,23%	4,83%
Horas	7.796	5.691	8.969

* Absentismo por accidente laboral, enfermedad y otros permisos.

Kutxabank Seguros, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece el nivel retributivo para cada categoría profesional en su Convenio Colectivo. Por tanto, la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1.

Asimismo, dispone de un Marco de Política Retributiva que se revisa anualmente de acuerdo a los procedimientos establecidos desde el Grupo Kutxabank.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

9.1.5. Grupo Inmobiliario

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Compañía Promotora y de Comercio del Estrecho, S.L.** y del **Golf Valle Romano S.L.** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad, ya que son las únicas sociedades del Grupo Inmobiliario que tienen personal:

Sociedad	2019	2020	2021
Compañía Promotora del Estrecho S.L.:	8	8	8
Golf Valle Romano S.L	6	6	6
Total	14	14	14

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	6	6	0	6	6	0	6	6
Mayor de 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	0	6	6	0	6	6	0	6	6
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OFICIOS VARIOS	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	2	0	2
Entre 30 y 50	2	0	2	2	0	2	1	0	1
Total	7	7	14	7	7	14	7	7	14

REGIÓN	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	1	2	3	1	2	3	1	2	3
NO CAPV	6	5	11	6	5	11	6	5	11

Total	7	7	14	7	7	14	7	7	14
--------------	---	---	----	---	---	----	---	---	----

PERSONAL CON DISCAPACIDAD GRUPO INMOBILIARIO	2019	2020	2021
Total	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de CPCE y Golf VR, desglosado por sexo:

TIPO DE CONTRATO	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	7	7	14	7	7	14	7	7	14
Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CPCE y Golf VR no han realizado ningún contrato laboral durante 2021, siendo la tasa de rotación 0.

Durante 2021 ha habido una empleada que disfrutó su derecho a una baja de maternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

9.1.6. Gesfinor

Se detalla a continuación la distribución por géneros y categorías de la plantilla de Gesfinor al término del ejercicio 2020 y su evolución respecto al ejercicio anterior:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	2	2	4	2	2	4	2	2	4
Mayor de 50	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Entre 30 y 50	0	2	2	0	2	2	0	2	2
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	5	21	26	5	17	22	4	17	21
Mayor de 50	3	7	10	3	5	8	2	5	7
Entre 30 y 50	1	5	6	1	5	6	1	5	6
Menor de 30	1	9	10	1	7	8	1	7	8
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	23	30	7	19	26	6	19	25

El 100% de la plantilla procede de la CAPV.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD GESFINOR	2019	2020	2021
Total	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

El administrador único de la sociedad a 31/12/2021 es una mujer. Ningún empleado de Gesfinor es considerado como personal de Alta Dirección, de modo que las funciones de Alta dirección son desempeñadas por el administrador único.

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Gesfinor:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	6	19	25	5	17	22	5	17	22
Temporal	1	4	5	2	2	4	1	2	3
Total	7	23	30	7	19	26	6	19	25

No ha habido nuevas contrataciones ni despidos durante el último ejercicio.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, dos personas han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

9.1.7. Norbolsa

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de Norbolsa durante el ejercicio 2021 y su evolución, desglosados por sexo:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
DIRECCIÓN	3	2	5	3	2	5	2	3	5
Mayor de 50	3	1	4	3	1	4	2	2	4
Entre 30 y 50		1	1		1	1		1	1
JEFATURAS Y TÉCNICOS	15	15	30	15	15	30	15	13	28
Mayor de 50	3	7	10	3	7	10	3	6	9
Entre 30 y 50	6	6	12	8	6	14	9	6	15
Menor de 30	6	2	8	4	2	6	3	1	4
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0	4	4	0	5	5	0	4	4
Mayor de 50		2	2		2	2		1	1
Entre 30 y 50		2	2		3	3		3	3
Menor de 30									
OFICIOS VARIOS									
Total	18	21	39	18	22	40	17	20	37

Región	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	18	18	36	18	19	37	17	17	34
NO CAPV		3	3		3	3		3	3
Total	18	21	39	18	22	40	17	20	37

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

PERSONAL CON DISCAPACIDAD NORBOLSA	2019	2020	2021
Total	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Norbolsa desglosado por sexo:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	17	21	38	18	22	40	17	20	37
Temporal	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Total	18	21	39	18	22	40	17	20	37

Además, durante el 2021, Norbolsa ha realizado 2 contrataciones de carácter indefinido. El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad es prestado por empleados y empleadas de la entidad, con contratos laborales, indefinidos.

No se ha realizado ningún despido durante los dos últimos años.

La tasa de rotación es la siguiente:

TASA ROTACIÓN	2019			2020			2021		
REGIÓN	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
C.A.P.V.	5%	-	5%	0%	0%	0%	5%	3%	8%
NO C.A.P.V.	-	-	-	0%	0%	0%	0	0	0
TOTAL	5%	-	5%	0%	0%	0%	5%	3%	8%

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2020 y 2021 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

Durante 2021 no ha habido permisos por maternidad o paternidad.

ABSENTISMO	2019	2020	2021
%	2,82%	0,76%	2,92%
Nº horas de absentismo	1.982	497	1.756

**Se ha modificado la información publicada en 2019 para ajustar el criterio de reporte.*

Norbolsa, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece el nivel retributivo para cada categoría profesional en su Convenio Colectivo. Por tanto, la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1.

Se reporta a continuación la información correspondiente a las remuneraciones medias del Grupo Kutxabank (Además de los bancos Kutxabank y Cajasur, están incluidas las siguientes entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Grupo Inmobiliario, Gesfinor y Norbolsa) así como los indicadores de brecha salarial bruta, sin ajustar.

Brecha salarial 2020	Brecha salarial 2021
14,35%	13,56%

2020									
GRUPO KUTXABANK	(%) Remuneración fija			(%) Remuneración variable			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Importes en miles de euros									
Dirección	85%	85%	85%	15%	15%	15%	158	125	149
Jefaturas y técnicos	94%	95%	95%	6%	5%	5%	75	70	72
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	53	46	48
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	38	--	38
Mayor de 50	95%	97%	96%	5%	3%	4%	83	73	79
Entre 30 y 50	95%	96%	96%	5%	4%	4%	61	55	57
Menor de 30	97%	97%	97%	3%	3%	3%	26	26	26

2021									
GRUPO KUTXABANK	(<div>)</div> Remuneración fija			(<div>)</div> Remuneración variable			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
Dirección	85%	84%	85%	15%	16%	15%	167	128	156
Jefaturas y técnicos	93%	94%	93%	7%	6%	7%	76	70	73
Administrativos/comerciales	93%	95%	94%	7%	5%	6%	53	49	50
Oficios varios	93%	--	93%	7%	--	7%	40	--	40
Mayor de 50	91%	94%	93%	9%	6%	7%	79	69	74
Entre 30 y 50	93%	94%	94%	7%	6%	6%	64	58	60
Menor de 30	96%	96%	96%	4%	4%	4%	29	29	29

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

Retribución total anual	Entidad	2020			2021			Incremento
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	2020-2021
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)*	Kutxabank	3,07	3,22	3,5	2,98	2,96	3,19	-8,85%
	Cajasur	3,16	2,99	3,43	3,21	2,86	3,49	1,74%
	Grupo Fineco	2,88	3,35	3,46	2,64	3,73	3,48	0,58%
	Kutxabank Gestión	2,08	2,63	2,53	2,11	2,63	2,53	0%
	Kutxabank Seguros	3,03	4,39	3,97	3,02	4,49	3,88	-2,26%
	Grupo Inmobiliario CPCE GOLF VR	2,23	1,13	2,23	2,23	1,13	2,23	0%
		2,75	0,63	2,75	2,75	0,63	2,75	0%
	Norbolsa	3,2	3,26	3,26	3,24	3,22	3,24	-0,6%
	Gesfinor	2,36	1,92	3,06	2,37	1,90	3,17	3,6%

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

9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales

9.2.1. Kutxabank y Cajasur

El 31 de mayo de 2021 se suscribió el III Convenio colectivo de Kutxabank con un 61,53% de la representación social en la Comisión Negociadora. Tiene una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024. Por resolución de 15 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, se procedió a la publicación en el Boletín Oficial del Estado (de fecha 27 de septiembre de 2021) del III convenio colectivo de Kutxabank.

En este sentido, se garantiza la clara delimitación entre los tiempos de desempeño profesional y aquellos dedicados al ámbito personal o familiar de cada empleado o empleada, así como, el respeto a los tiempos de descanso, vacaciones y/o permisos, estableciéndose una serie de pautas relativas a la utilización de dispositivos y medios digitales en Kutxabank.

KUTXABANK	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	99,50%	99,47%	99,48%

En el caso de Cajasur, el 3/12/2020 se publicó en el BOE la Resolución de 23/11/2020 de la Dirección General de Trabajo por la que se registra y publica el Convenio Colectivo para Cajas y Entidades Financieras de ahorro con vigencia hasta 31/12/2023, que ha resultado aplicable en el año 2021.

CAJASUR	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	99,89%	99,89%	99,95%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank y Cajasur están ligados a las condiciones establecidas en los convenios mencionados. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Estos convenios fijan en qué casos los trabajadores y trabajadoras provenientes de cada Caja mantendrán el derecho a los beneficios sociales establecidos en su Entidad de origen.

Con el mismo criterio, se continúan aplicando las condiciones de financiación establecidas en la Caja de origen respecto de las operaciones vivas en el momento de la incorporación a la nueva Sociedad y hasta su extinción.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal son, entre otros:

- Ayudas para hijos e hijas hasta los 23 años
- Ayudas para hijos e hijas con minusvalías
- Ayudas de estudios de la plantilla

- Seguro de vida
- Préstamos en condiciones preferentes

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como son la previsión social complementaria y los préstamos al personal de plantilla y otros que pudieran ser considerados como tales.

Asimismo, desde 2017 se acordó extender este tratamiento al personal con contratos formativos en prácticas.

Por otro lado, en el caso de Kutxabank, cabe mencionar la siguiente regulación en los supuestos de movilidad geográfica con carácter definitivo, y que requieran un traslado domiciliario que, como referencia, se entiende necesario a partir de los 120 km de distancia: la persona afectada tendrá derecho a que el traslado se le comunique con una antelación mínima de 30 días respecto a la fecha de su efectividad y podrá disfrutar de 5 días de permiso retribuido, que será sustitutivo y no acumulable al que pudiera existir en cada Entidad. No existen otros preavisos definidos en los convenios colectivos.

En relación a los compromisos por pensiones, Kutxabank y Cajasur hacen frente a los compromisos posempleo y a largo plazo asumidos con la plantilla tanto a través de provisiones contables en su propio balance como a través de su externalización por medio de entidades de previsión voluntaria o pólizas de seguro, en cumplimiento de la normativa vigente. Los compromisos de prestación definida, que por su propia naturaleza llevan aparejado riesgo financiero para la Entidad, se valoran en base a técnicas actuariales que permiten hacer una estimación fiable del valor presente de la obligación. De igual manera, se realizan estimaciones del valor razonable de los activos que cubren dichas obligaciones, de acuerdo con la normativa vigente y un criterio de gestión prudente del riesgo. El valor conjunto de las obligaciones de prestación definida posempleo de ambas entidades a cierre de 2020 ascendía a 515.794 miles de euros.

Para llevar a cabo esta estimación, la normativa financiera/contable regula detalladamente los estándares para una valoración fiable y prudente, tanto de los compromisos y de los activos, y establece asimismo sistemas de control, entre los que se encuentran los procesos de valoración y auditoría por parte de firmas externas homologadas y ajenas al Grupo. Por otra parte, las entidades tienen sus propios sistemas de control y verificación, para una gestión prudente del riesgo patrimonial asumido, manteniéndolo bajo el nivel de tolerancia establecido. La última estimación se hizo a cierre de 2020. La normativa obliga al menos a una valoración anual, si bien dentro de los protocolos internos de control y seguimiento contable y del riesgo, por regla general se realizan estimaciones trimestralmente.

Los compromisos por pensiones de Kutxabank y Cajasur quedan cubiertos con el patrimonio de las entidades de previsión voluntaria, en su caso, el pago de primas de las pólizas suscritas con compañías de seguro, a las que se ha trasferido el riesgo, al menos parcialmente, así como el propio patrimonio de la entidad, con la realización de las provisiones necesarias.

En los compromisos de aportación definida, Kutxabank y Cajasur contribuyen con aportaciones anuales que suponen un 6% de una categoría regulada en convenio o entre un 5,5% y un 6% de los haberes pensionables de la persona, respectivamente. Asimismo, en algunos planes de previsión de aportación definida, existe la posibilidad de que el empleado o empleada realice aportaciones voluntarias cuyo importe anual equivale a un 4% de su salario base, con el tope de aportación anual efectuada por la Entidad.

Además, tradicionalmente se han puesto en marcha diferentes planes de prejubilación, facilitando así con carácter previo el tránsito hacia la jubilación. Las condiciones de acceso a estos planes están estandarizadas para todo el personal a partir de cierta edad y antigüedad. En los últimos años, los niveles de adhesión a estos planes de prejubilación han alcanzado cifras cercanas al 95% de los colectivos destinatarios.

9.2.2. Grupo Fineco

Como marco general, los beneficios sociales de la plantilla de Grupo Fineco están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio de Oficinas y Despachos. El 100% de la plantilla se encuentra dentro de dicho Convenio Colectivo. Concretamente, la plantilla está adherida a diferentes Convenios Colectivos en función de la localización geográfica de las oficinas:

- CONVENIO COLECTIVO BIZKAIA (Ultimo aplicable: 2009-2012. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO GIPUZKOA (Ultimo aplicable: 2006-2009. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO COMUNIDAD DE MADRID (Ultimo aplicable: 2013-2018. Vencido y Activo)
- CONVENIO COLECTIVO NAVARRA (Ultimo aplicable: 2015-2018. Vencido y Activo)

El derecho a la desconexión digital se ha incorporado a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) para garantizar el tiempo de descanso y el respeto a la intimidad personal y familiar. Legalmente, Grupo Fineco se atiene a lo establecido en los convenios colectivos que le aplican.

9.2.3. Kutxabank Gestión

En 2019 se firmó una renovación de los contenidos del Acuerdo laboral suscrito el 12 de septiembre de 2017, con efectos desde la firma el día 30 de diciembre de 2019 y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020. El acuerdo laboral de Kutxabank Gestión, que fue suscrito en septiembre de 2017 por el 100% de la representación de la mesa negociadora en el que se establecían las condiciones laborales y el marco de referencia y normativa aplicable respecto de los empleados y empleadas de Kutxabank Gestión. Respecto a lo que no se encuentre previsto en el acuerdo laboral se estará a lo establecido en el Convenio de oficinas y despachos de Bizkaia.

Actualmente existen negociaciones para la renovación de los contenidos del Acuerdo Laboral.

KUTXABANK GESTIÓN	2019	2020	2021
% Personas dentro del Acuerdo	94,83%	96,55%	98,25%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank Gestión están ligados a las condiciones establecidas en el Acuerdo Laboral / Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Seguro de asistencia médica privada.
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad.
- Días adicionales de libre disposición y un día adicional para supuestos del art. 37 del Estatuto de los Trabajadores.

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como es el seguro médico.

El acuerdo laboral firmado el 30 de diciembre de 2019 incluye los compromisos relativos a la desconexión digital.

Kutxabank Gestión garantiza a sus empleados y empleadas el derecho a la desconexión digital fuera de la jornada laboral. En este sentido, la plantilla de Kutxabank Gestión tiene derecho a no responder a ninguna comunicación, con independencia del medio por la que tenga lugar, bien sea teléfono móvil, correo electrónico, aplicaciones de mensajería, etc., una vez finalizada su jornada laboral, salvo que concurren circunstancias excepcionales de notable interés empresarial que fueran notificadas a la persona afectada y que de no ser atendidas pudieran acarrear un grave perjuicio empresarial.

No resultará de aplicación a aquellas personas que perciban de manera efectiva un complemento económico por disponibilidad. Ninguna persona en el ejercicio de su derecho a la desconexión digital podrá sufrir ninguna consecuencia negativa, y en el mismo sentido no cabrá el ejercicio de acción disciplinaria sancionadora en ningún caso.

9.2.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2021 Kutxabank Seguros se ha mantenido el esquema del anterior Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades Aseguradoras y el Acuerdo Socioeconómico de Kutxabank Seguros con mejoras sobre el Convenio Colectivo que también venció en 2019.

La entrada en vigor del nuevo Convenio Colectivo General de Ámbito estatal para las Entidades Aseguradoras firmado para un periodo de cinco años (2020-2024) se espera que se produzca a mediados de Enero de 2022, iniciando así la renovación del Acuerdo Socioeconómico de Kutxabank Seguros.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de plantilla sujeta a convenio:

KUTXABANK SEGUROS	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	99,02%	99,04%	99,09%

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Seguro de vida
- Seguro de aportación definida
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad
- Seguro de Accidentes

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

9.2.5. Grupo Inmobiliario

La plantilla de Grupo Inmobiliario está acogida a los siguientes convenios colectivos:

- El personal de CPCE Donostia está acogido al Convenio de oficinas y despachos de Gipuzkoa
- El personal de CPCE Estepona al convenio de Construcción de Málaga
- El personal de Golf VR al de instalaciones deportivas y gimnasios estatal

GRUPO INMOBILIARIO	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	100%	100%	100%

En dichos convenios no se recogen beneficios sociales.

9.2.6. Gesfinor

Los beneficios sociales de la plantilla de Gesfinor están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo Provincial de Oficinas y Despachos para Bizkaia. A cualquier persona contratada para una duración determinada, incluido el personal con contrato formativo en prácticas, se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto a aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

9.2.7. Norbolsa

En enero de 2020 fue suscrito el actual Convenio Colectivo de Norbolsa, por el 100% de la representación de la mesa negociadora.

NORBOLSA	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	97,43%	97,50%	97,30%

Los beneficios sociales de la plantilla de Norbolsa están ligados a las condiciones establecidas en este Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Ayudas para hijos e hijas con minusvalías
- Seguro de vida

9.3. Capacitación y educación**9.3.1. Kutxabank y Cajasur**

Kutxabank y Cajasur apuestan decididamente por la formación como un factor de excelencia y motivación, tratándose de uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las personas. Para este reto se reserva un tiempo de la jornada laboral anual, y se articulan diversos programas.

El Plan de Formación se diseña anualmente al objeto de dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, favoreciendo la implantación y la ejecución de la estrategia de Kutxabank y Cajasur, e incrementando el grado de capacitación futura de la plantilla.

La planificación formativa se estructura en diferentes escuelas, en función de la materia o necesidad a la que da respuesta.

Durante 2021 destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Kutxabank.** En 2021 se han impartido distintos cursos, tales como:
 - Modelo Omnicanal en la Gestión de Clientes. Programa formativo dirigido a los gestores y gestoras de la Red Minorista de la CAV, Banca Personal y Contak.
 - Gestión Recuperatoria, criterios generales y procesos de actuación, incluyendo alternativas para el cliente. Dirigido a toda la Red Minorista de Expansión.
- **Escuela Financiera Kutxabank**
 - Píldoras online en materia de Cumplimiento Normativo y Ciberseguridad. Ambas acciones formativas se han dirigido a toda la plantilla.
 - Identificación, Tramitación y Contabilización de Refinanciaciones. Oferta formativa dirigida a toda la plantilla.
 - Fiscalidad. Oferta formativa de IRPF y Fiscalidad de Empresas.
 - Certificaciones en materia de Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario, MIFID II y Seguros así como la Formación de Actualización de cada una de ellas.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank**
 - Liderando el Modelo de Gestión Omnicanal del Cliente. Programa formativo síncrono a distancia dirigido a las y los responsables de equipos comerciales de la Red Minorista CAV y Banca Personal.
- **Idiomas.** Cursos de euskera y de inglés.
- **Otras acciones formativas:** Acciones formativas orientadas a la Prevención de Riesgos Laborales incluyendo una píldora online sobre COVID-19.

El final de la carrera profesional del personal de Kutxabank no contempla ningún tipo de formación específica.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN (h/persona)	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Puesto directivo	47,26	136,58	67,56	41,56	127,19	61,02	54,84	72,25	58,8
Puesto técnico	105,92	115,89	111,50	70,78	75,22	73,29	73,73	77,32	75,79

FORMACIÓN (h/persona)	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Puestos administrativos/comerciales	96,70	117,58	110,38	81,61	86,91	85,18	102,5	110,66	108,11
Oficios varios	4,25	-	4,25	2,25	-	2,25	2	-	2
Formación TOTAL	100,51	116,97	110,58	75,71	82,49	79,94	87,44	97,77	94

De igual manera, durante el 2021, en Cajasur destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Cajasur.** En 2021 se han impartido distintos cursos, tales como:
 - Modelo Omnicanal en la Gestión de Clientes. Programa formativo dirigido a los gestores y gestoras de la Red Minorista, Banca Personal y Equipo Contak.
 - Sistemática Comercial dirigida a Gestores de Banca Personal.
 - Talleres, en formato Webex, sobre Seguros, Factoring y Grupos Económicos. Dirigido a Red Mayorista y Colectivo Pymes.
 - Formación PAC, dirigida a gestores y gestoras comerciales de diferentes zonas agrarias en el ámbito de actuación de Cajasur, al objeto de reforzar los conocimientos para la tramitación y gestión de las correspondientes ayudas agrarias.
- **Escuela Financiera Cajasur.**
 - Píldoras online en materia de Cumplimiento Normativo y Ciberseguridad. Ambas acciones formativas se han dirigido a toda la plantilla.
 - Identificación, Tramitación y Contabilización de Refinanciaciones. Oferta formativa dirigida a toda la plantilla.
 - Fiscalidad. Oferta formativa de IRPF y Fiscalidad de Empresas.
 - Certificaciones en materia de Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario, MIFID II y Seguros, así como la Formación de Actualización de cada una de ellas.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Cajasur.**
 - Liderando la Distancia Virtual. Programa formativo síncrono a distancia, dirigido a las y los responsables de equipos comerciales de la Red Minorista y Banca Personal.
- **Otras acciones formativas**

- Acciones formativas orientadas a la Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo una píldora online sobre COVID-19.

El final de la carrera profesional del personal de Cajasur no contempla ningún tipo de formación específica.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN CAJASUR (h/persona)	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Puesto directivo	67,84	60,08	65,73	73,00	119,67	85,73	68,81	92,67	75,32
Puesto técnico	101,82	105,43	103,26	72,13	81,53	75,99	83,84	86,67	84,99
Puestos administrativos/comerciales	84,00	93,98	89,83	67,31	68,68	68,11	79,43	78,39	78,82
Oficios varios	11,38	-	11,38	6,83	-	6,83	13,54	-	13,54
Formación TOTAL	89,93	96,42	93,35	68,69	71,80	70,33	80,39	80,20	80,29

Además, durante 2021 se han llevado acciones formativas relacionadas con medidas preventivas frente a la Covid-19, prevención riesgo penal, canal ético y código de conducta:

	2021
HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS KUTXABANK	Total
DIRECCIÓN	69
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4.214
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	5.821,5
OFICIOS VARIOS	2
Total	10.106,5

	2021
% PERSONAS CON FORMACIÓN COVID-19 KUTXABANK	Total
DIRECCIÓN	4,55%

JEFATURAS Y TÉCNICOS	3,95%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	11,75%
OFICIOS VARIOS	-
Total	8,38%

	2021
% PERSONAS CON FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO	Total
DIRECCIÓN	90,91%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	99,32%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	95,66%
OFICIOS VARIOS	100,00%
Total	97,19%

	2021
% PERSONAS CON FORMACIÓN EN REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA	Total
DIRECCIÓN	90,91%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4,77%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1,23%
OFICIOS VARIOS	-
Total	3,31%

	2021
HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS CAJASUR	Total
DIRECCIÓN	33
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1.428
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	3.429
OFICIOS VARIOS	13
Total	4.903

	2021
% PERSONAS CON FORMACIÓN COVID-19 CAJASUR	Total

DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	-
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	0,32%
OFICIOS VARIOS	-
Total	0,23%

	2021
% PERSONAS CON FORMACIÓN EN CÓDIGO DE CONDUCTA CAJASUR	Total
DIRECCIÓN	54,55%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1,64%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	1,36%
OFICIOS VARIOS	-
Total	1,76%

Kutxabank y Cajasur cuentan con un sistema de evaluación anual del desempeño y desarrollo, universal para el conjunto de la plantilla, ya que esta evaluación es entendida como uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta el desarrollo profesional.

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

En Kutxabank, en el proceso de evaluación del 2021, se generaron 3.056 evaluaciones anuales del desempeño, que representan el 89,20% de la plantilla a 31 de diciembre de 2021. Adicionalmente, se llevan a cabo evaluaciones de seguimiento del desempeño para el colectivo de temporales y Programas de Acogida de las últimas incorporaciones con vocación indefinida. Estas evaluaciones representan el 10,67% de la plantilla a 31 de diciembre de 2021. Una vez finalizado el proceso de evaluación anual del año anterior, el 86,16% de la plantilla a 31 de diciembre de 2020 recibió el informe, lo que supone el 95,96% de las evaluaciones anuales del desempeño generadas en dicho año. Los porcentajes son similares a los ejercicios anteriores.

	2019						2020						2021					
Personas evaluadas por cargo KUTXABANK	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	706	100,00%	896	100,00%	1.602	100,00%	669	100,00%	870	100,00%	1.539	100,00%	627	81,24%	840	81,10%	1.467	81,14%
Administrativos/Comerciales	621	84,15%	1.142	81,46%	1.763	82,38%	555	82,84%	1.134	82,17%	1.689	82,39%	498	100,00%	1.090	99,88%	1.588	99,93%
Oficios Varios	1	100%	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%
Total	1.328	91,90%	2.038	88,69%	3.366	89,93%	1.225	91,42%	2.004	89,07%	3.229	89,94%	1.126	90,73%	1.930	88,33%	3.056	89,20%

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

	2019			2020			2021		
DIRECCIÓN 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	5	22	17	5	22	17	5	22
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	5	22	17	5	22	17	5	22

Se presentan a continuación el resultado de las evaluaciones generadas en los últimos años en Cajasur:

	2019						2020						2021					
Personas evaluadas por cargo CAJASUR	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	306	60,12%	203	39,88%	509	30,10%	302	58,98%	210	41,02%	512	29,82%	287	59,30%	197	40,70%	484	28,22%
Administrativos/Comerciales	493	41,89%	684	58,11%	1.177	69,60%	504	42,04%	695	57,96%	1.199	69,83%	516	42,12%	709	57,88%	1.225	71,43%
Oficios Varios	5	100%	0	0%	5	0%	6	100%	0	0%	6	0%	6	100%	0	0%	6	0%
Total	804	47,55%	887	52,45%	1.691	100,00%	812	47,29%	905	52,71%	1.717	100,00%	809	47,17%	906	52,83%	1.715	100,00%

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

	2019			2020			2021		
DIRECCIÓN 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	8	3	11	8	3	11	8	3	11
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	3	11	8	3	11	8	3	11

En 2021 fueron evaluadas 1.726 personas, que representan el 98,24% de la plantilla.

9.3.2. Grupo Fineco

El desarrollo personal a través de la formación continua es una de las claves del modelo de gestión de personas de Fineco.

Por ello, Fineco cuenta con planes de desarrollo y formación personalizados especialmente orientados a responder a distintos tipos de necesidades:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad, que se traducen en las principales actividades a incluir en el Plan de Formación anual
- Exigencias de regulación del sistema financiero
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas
- Ajuste del perfil profesional al puesto por motivo de cambio de funciones
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional y de la ejecución de la planificación de hitos formativos

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizadas en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN FINECO (horas/persona)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	24,20	14,00	20,38	64,42	91,00	73,28
Puestos técnicos	22,31	27,03	24,05	27,52	32,19	29,44
Puestos cualificados	3,00	17,05	15,88	10,00	23,45	22,33
TOTAL FINECO	22,03	22,23	22,12	33,03	34,49	33,74

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

En 2020 y 2021 fueron evaluadas 65 y 71 personas respectivamente (incluidos los directivos).

Personas evaluadas por cargo	2020					
	H	%	M	%	Total	%
Dirección	5	14%	3	10%	8	12%

Jefaturas y Técnicos	9	26%	6	19%	15	23%
Administrativos/Comerciales	21	60%	22	71%	43	65%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
Total	35	100%	31	100%	66	100%

Personas evaluadas por cargo	2021					
	H	%	M	%	Total	%
Dirección	5	14%	3	9%	8	11%
Jefaturas y Técnicos	9	25%	7	20%	16	23%
Administrativos/Comerciales	22	61%	25	71%	47	66%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
Total	36	100%	35	100%	71	100%

9.3.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión realiza un plan de formación anual en el que se estudian las diferentes necesidades formativas para dar cobertura a las siguientes cuestiones:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad.
- Exigencias de regulación del sistema financiero.
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas.
- Ajuste del perfil profesional al puesto por motivo de cambio de funciones.
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional y de la ejecución de la planificación de hitos formativos.

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros conseguidos por Kutxabank Gestión en 2021 destacan:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable.
- Formación específica para la capacitación EFPA-ESG Advisor (Asesoramiento en Finanzas Sostenibles).
- Formación de continuidad en ofimática más especializada.

- Formación de continuidad en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Formación de Continuidad en materia de novedades Normativas.
- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Formación en materia de Igualdad.
- Formación en Prevención en cuestiones de Salud. Emergencia Sanitaria.

Como principales retos y objetivos de Kutxabank Gestión para el año 2022 caben señalar:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable y Sensibilización cuidado del Medio Ambiente.
- Cursos especializados en (Global Asset Allocation) asignación de Activos Globales.
- Formación en Herramientas Ofimáticas.
- Formación en Materia de Igualdad.
- Cumplir con las exigencias normativas que requieren diferentes Certificación Profesional del personal y su formación continua.
- Dar respuesta a los requerimientos de las nuevas leyes o actualizaciones normativas.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK GESTIÓN (horas)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	62	15	77	105	8	113
Mandos Intermedios	609	94	703	78,5	239	317,5
Puestos Técnicos	83	118	201	133	349	482
Puestos Administrativos	20	800	820	8	672	680
KUTXABANK GESTIÓN TOTAL	774	1.027	1.801	324,5	1.268	1.592,5

Durante 2021 se ha dado formación relacionada con la actualidad laboral y novedades legislativas en materia de igualdad.

	2021
HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	Total
DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	21 h
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	31 h
OFICIOS VARIOS	-

	2021
% PERSONAS CON FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS	Total
DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	3,33%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	4,35%
OFICIOS VARIOS	-
Total	3,51%

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2020	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	14	100%	21	100%	35	100%
Administrativos/Comerciales	2	100%	20	100%	22	100%
Oficios Varios	0	-	0	-	0	-
Total	16	100%	41	100%	57	100%

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2021	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	14	100%	20	100%	34	100%
Administrativos/Comerciales	2	100%	20	95,24%	22	95,65%
Oficios Varios	0	-	0	-	0	-

Total	16	100%	40	97,56%	56	98,25%
--------------	----	------	----	--------	----	--------

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

	2019			2020			2021		
DIRECCIÓN KUTXABANK GESTIÓN	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
CON EVALUACIÓN	3	1	4	3	1	4	3	1	4
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3	1	4	3	1	4	3	1	4

Durante los ejercicios 2019, 2020 y 2021 se evaluó al 100% de la plantilla indefinida.

9.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros ha realizado en 2021 actividades formativas que responden a distintos tipos de necesidades:

- Exigencias de regulación del sector seguros.
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas.
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional.

Al igual que en 2020, dada la situación de la pandemia de Covid-19, la totalidad de la formación impartida este año se ha llevado a cabo a través de las metodologías de formación a distancia (Cursos on-line o Presentaciones mediante conexiones con herramientas de videoconferencia). En la formación externa se han realizado seminarios y cursos via web y la formación interna se ha utilizado la aplicación Team.

Las acciones formativas más destacables de Kutxabank Seguros durante este ejercicio han sido:

- Respuesta a los requerimientos legales. En 2021 se ha continuado la formación preparatoria para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, adecuación a la nueva Ley de distribución de seguros (IDD), formación continua en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y Prevención de Delitos Penales además de formación relativas al impacto y prevención del Covid como el impacto de los nuevos decretos en materia de Igualdad y normativa laboral.
- En relación a las acciones para la especialización de personal de las diferentes Áreas se han llevado a cabo cursos específicos de técnica actuarial, cursos sobre digitalización y nuevas herramientas informáticas para el área de Organización y Sistemas, cursos en materias de sostenibilidad para el área financiera.

Como principales objetivos para el año 2022 caben señalar:

- Formación de contenidos específicos para los equipos participantes en los siguientes proyectos:
 - ✓ Adecuación a las nuevas exigencias en materia de sostenibilidad
 - ✓ Reforzar la formación técnica en relación a proyectos de transformación digital
 - ✓ Formación en Igualdad para los intervinientes en la negociación e implementación del Plan de Igualdad
- Seguir reforzando la actualización de contenidos para la cualificación técnica del personal clave de las diferentes Áreas

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK (horas/persona)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	15,95	13,5	15,54	22,37	15	21,14
Jefes y Técnicos	9,73	7,16	8,16	14,91	9,84	11,97
Puestos administrativos/comerciales	30,5	7,49	15,16	1,92	5,33	4,23
Oficios varios	-	-	-	-	-	-
Formación KUTXABANK SEGUROS	20,37	7,46	12,43	10,04	7,22	8,32

Todos los años se plantean acciones formativas que se planifican, diseñan y ejecutan de acuerdo con las necesidades planteadas previamente por cada Director de Área, por demanda o por las necesidades detectadas.

En Kutxabank Seguros se lleva a cabo la evaluación del desempeño anual del personal de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada colectivo, y se fijan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente.

Se presentan a continuación las personas evaluadas en los dos últimos años:

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2020	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	16	100%	25	100%	41	100%
Administrativos/Comerciales	19	100%	38	100%	57	100%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
Total	35	100%	63	100%	98	100%

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2021	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	19	100%	26	100%	45	100%
Administrativos/Comerciales	19	100%	40	100%	59	100%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
Total	38	100%	66	100%	104	100%

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	5	1	6
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	5	1	6

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2021	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	5	1	6
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
TOTAL	5	1	6

9.3.5. Norbolsa

Todos los años se diseña y aprueba un Plan de Formación para dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Norbolsa, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

Norbolsa ha realizado las siguientes actividades formativas incluidas en el plan de formación del 2021:

- Acciones formativas para el mantenimiento de certificaciones de Asesor Financiero e Informador Financiero.

- Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Riesgo Penal.
- Conceptos básicos de seguridad de la información.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN	2020			2021		
EMPRESA (h/persona)	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	54,5	25,5	80	6	36	42
Puestos técnicos	242	137,5	379,5	75	122,5	197,5
Puestos cualificados	-	-	-	-	-	-
TOTAL	296,5	163	459,5	81	158,5	239,5

Se realiza todos los años una evaluación del desempeño.

En 2020 fueron evaluadas 25 personas, que representan el 63 % de la plantilla y en 2021 fueron evaluadas 28 personas (76 % de la plantilla).

Personas evaluadas por cargo	H	%	M	%	Total	%
NORBOLSA 2020						
Jefaturas y Técnicos	12	80%	10	67%	22	73%
Administrativos/Comerciales	-	-	3	60%	3	60%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
Total	12	67%	13	59%	25	63%

Personas evaluadas por cargo	H	%	M	%	Total	%
NORBOLSA 2021						
Jefaturas y Técnicos	12	80%	8	62%	20	71%
Administrativos/Comerciales	-	-	3	100%	3	75%
Dirección	2	100%	3	100%	5	100%
Total	14	82%	14	70%	28	76%

9.3.6. Grupo Inmobiliario

Durante 2021 no se ha realizado ninguna actividad formativa particular. Asimismo, tampoco se realizan evaluaciones del desempeño de la plantilla.

9.3.7. Gesfinor

Gesfinor ha continuado durante el 2021 con la formación interna de la plantilla de nueva incorporación, así como la constante actualización de toda la plantilla.

El personal de nueva incorporación tiene establecido un plan de carrera que evalúa, a través de unos hitos, el adecuado desempeño de sus tareas.

9.4. Seguridad y salud en el trabajo

9.4.1. Kutxabank y Cajasur

Como modalidad de organización preventiva para atender a toda su plantilla respectivamente, tanto en Kutxabank como en Cajasur se ha constituido un Servicio de Prevención Propio formado por personal técnico especialista en prevención de riesgos laborales que cuenta con las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía-Psicosociología, concertándose con Servicios de Prevención Ajenos las especialidades de Seguridad y Vigilancia de la Salud, y aquellas otras actividades que no puedan ser asumidas por el Servicio de prevención propio.

Los Servicios de Prevención Ajenos con los que se ha concertado la especialidad de Vigilancia de la Salud, están debidamente acreditados por las Autoridades Laborales y Sanitarias competentes en cada caso, y cuentan con personal sanitario con competencia técnica, formación, y capacidad acreditada para el desempeño de las funciones de vigilancia y control de la salud de los trabajadores con arreglo a la normativa vigente.

Dentro de la Vigilancia de la salud de la plantilla, además de las funciones propias de la especialidad, también se impulsan campañas de promoción de la salud dirigidas a todos los trabajadores y trabajadoras que voluntariamente quieran participar. Dichas campañas se publicitan a través de la intranet para consulta e información todo el personal.

Para llevar a cabo la identificación y eliminación de los riesgos existentes, y evaluación general de aquellos que no hayan podido eliminarse, se emplea el método recogido en la Guía de Evaluación de Riesgos editada por el Instituto Nacional de Seguridad y salud en el trabajo. (I.N.S.S.T.). Cuando la propia evaluación exige la realización de mediciones, análisis o ensayos más específicos, se tiene en cuenta la normativa existente, además de otras guías o métodos de entidades de reconocido prestigio que aporten confianza sobre los resultados obtenidos.

Cualquier persona trabajadora puede notificar a través de los distintos procedimientos habilitados en la intranet cualquier deterioro o mal funcionamiento que a su juicio provoque

una posible situación de riesgo para que se estudie el caso, o bien ponerse en contacto directamente con los Técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Cada vez que se produce un accidente de trabajo, el personal del Servicio de Prevención realiza la investigación correspondiente con objeto de determinar las causas que lo originaron, y en su caso, recomendar las medidas preventivas que sean necesarias para eliminar dichas causas y evitar que se produzcan otros accidentes similares. Además, se revisa la evaluación de riesgos laborales del puesto de trabajo por si fuera necesario actualizarla.

Tanto en Kutxabank como en Cajasur existen Delegadas y Delegados de Prevención, que son los representantes de los trabajadores y trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales. Estos son designados por y entre las Delegadas y los Delegados de Personal de los distintos Comités de Empresa constituidos tras ser elegidos en cada caso por la propia plantilla.

Los Comités de Seguridad y Salud Laboral existentes son órganos paritarios y colegiados de participación, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en esta materia. Están formados por los y las delegadas de prevención de una parte, y por la representación de la empresa en número igual de la otra. Los Comités de Seguridad y Salud Laboral se reúnen trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo.

Todo el personal recibe formación en materia preventiva tanto al inicio de su actividad en la empresa como posteriormente de forma periódica, basada en los riesgos identificados en su puesto de trabajo. La gestión y organización de la misma es a través del departamento de formación de la Entidad.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad de ambas entidades:

KUTXABANK:

SINIESTRALIDAD	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	14	17	31	5	20	25
Accidentes CON BAJA	6	11	17	7	19	26
TOTAL:	20	28	48	12	39	51

AÑO	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE AUSENCIA
2019	8,34	0,11	0,17
2020	8,52	0,25	0,39
2021	9,48	0,26	0,41

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2021 desglosada por sexo:

KUTXABANK	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
-----------	---------	---------	-------

TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2021			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	6,11	11,42	9,48
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,21	0,29	0,26
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,33	0,02	0,01
HORAS TRABAJADAS	1.962.480	3.416.400	5.378.880

- Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) * 10^6
- Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) * 10^3
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores

CAJASUR

SINIESTRALIDAD	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	5	9	14	1	6	7
Accidentes CON BAJA	6	8	13	2	10	12
TOTAL:	11	17	28	3	16	19

AÑO	INDICE DE FRECUENCIA	INDICE DE GRAVEDAD	INDICE DE AUSENCIA
2019	10,19	0,11	0,19
2020	9,68	0,1	0,16
2021	6,44	0,07	0,12

- Índice de frecuencia: (número de accidentes/Horas trabajadas)* 10^6
- Índice de gravedad: (número de jornadas/número de horas trabajadas)* 10^3
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2021 desglosada por sexo:

CAJASUR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2021			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	2,15	10,27	6,44
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,04	0,11	0,07
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,06	0,18	0,12
ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA	17,00	10,25	11,32
HORAS TRABAJADAS	1.394.400	1.557.360	2.951.760

No se han declarado enfermedades profesionales ni en Kutxabank ni Cajasur, así como fallecimientos derivados de los accidentes laborales declarados.

9.4.2. Grupo Fineco

Fineco cuenta con unas cuidadas instalaciones y un entorno laboral adecuado lo que favorece un clima laboral agradable y saludable. Además, dispone de un servicio de prevención externo encargado de velar por la seguridad y salud laboral de todo el personal.

Durante los dos últimos ejercicios se han llevado a cabo estudios relacionados con los riesgos psicosociales, vigilancia de la salud y específicamente un Plan de prevención del Covid-19, que además de las medidas preventivas necesarias incluía la realización de sesiones on-line de bienestar emocional y físico para todo el personal.

Cabe destacar que no se han detectado incidencias en los exámenes de salud realizados ni se han declarado enfermedades profesionales a Osalan. Asimismo, no han existido accidentes de ningún tipo por parte del personal.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2020	0	0	0	0	0
Año 2021	0	0	0	0	0

2020	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
CAPV	0	0	0	0	0
NO CAPV	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

2021	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
CAPV	0	0	0	0	0
NO CAPV	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	0	0	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0	0

Durante los ejercicios 2020 y 2021 no hay personal subcontratado y no se han realizado auditorías internas ni inspecciones en esta materia.

Durante los ejercicios 2020 y 2021 no han existido accidentes de ningún tipo por parte de los empleados de Grupo Fineco. Durante los ejercicios 2020 y 2021 no se han reportado accidentes laborales de trabajadores subcontratados (ya que no existen).

Durante los ejercicios 2020 y 2021 no se han reportado dolencias o enfermedades laborales de los trabajadores propios y no hay trabajadores subcontratados.

9.4.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión, cuenta con un servicio de prevención ajeno. Tanto la vigilancia de la Salud como la Prevención de Riesgos Laborales están coordinados por un técnico en Prevención común para cada una de las Sedes que la empresa posee y alcanza a la totalidad de empleados y actividades cubiertos por el sistema de Seguridad y Salud Laboral.

Kutxabank Gestión, dentro de la preocupación por la Seguridad y Salud de su personal, no solo pretende dar cumplimiento a las prescripciones establecidas por la Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborales, sino que además pretende, aprovechando dicho cumplimiento, mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de sus trabajadores y trabajadoras.

Para alcanzar dichos objetivos, entendiendo que la mejora de la actividad debe ser continua, la dirección de Kutxabank Gestión se compromete a:

- Cumplir con todos y cada uno de los preceptos establecidos en las leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención.
- Comprometer a la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales, a través de la información, formación, consulta y participación de los trabajadores y trabajadoras.
- Analizar los procesos, técnicas y materias primas utilizadas, eligiendo aquellos que generen menos riesgos a las personas trabajadoras.
- Asignar recursos suficientes para el desarrollo de las actividades preventivas.
- Crear una cultura positiva en materia de prevención de riesgos laborales.

Existe una Evaluación de Riesgos Laborales para cada sede, que se actualiza periódicamente. Con la ayuda del servicio de prevención ajeno se identifican los posibles peligros laborales y se establecen planes de actuación a través de los cuales se establecen acciones correctoras para la subsanación de posibles peligros.

Además, durante los últimos meses de 2021 se ha realizado un estudio psicosocial en el que actualmente se está trabajando para tomar las medidas correctoras oportunas.

Kutxabank Gestión participa en el servicio de vigilancia de la salud en el trabajo, ofreciendo a la plantilla la posibilidad de realizar un reconocimiento médico anual, contribuyendo a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos. En 2021 de la totalidad de la plantilla acudieron 56 empleados al reconocimiento médico y 2 no acudieron, firmando la carta de renuncia correspondiente. Este servicio mantiene la confidencialidad de la información.

La Representación Sindical de los Trabajadores es invitada a las reuniones con el técnico de prevención ajeno y se le hace partícipe de la distinta información relevante sobre la salud y seguridad en el trabajo.

Kutxabank Gestión realiza formaciones en materia de riesgos laborales y medidas derivadas de; las evaluaciones de riesgos del puesto de trabajo, los planes de emergencias y plan de autoprotección, evaluación de riesgos del puesto de trabajo con PVDs. Además, en estas formaciones se divulga el Plan de prevención, con el fin de tener formada e informada a la plantilla.

Respecto a los impactos en la salud y la seguridad del personal, Kutxabank Gestión apuesta con el cumplimiento del deber de consulta e información que la empresa tiene en materia de prevención de riesgos en el trabajo, por ello siempre que exista algún factor que pueda alterar la salud y la seguridad de los empleados, la empresa informará del procedimiento establecido.

En 2020 se redactó un anexo al Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Kutxabank Gestión, correspondiente al plan de actuación ante el coronavirus (Covid-19). Este documento se envió a toda la plantilla para dar a conocer la metodología de su composición y las medidas adoptadas por la empresa para la no propagación de la Covid-19.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2020	0	0	0	0	0
Año 2021	0	0	0	0	0

- Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) * 10^6
- Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) * 10^3
- Índice de incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores) ⁵
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores

- *Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes*

2020	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

2021	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

ACCIDENTES	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	0	0	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0	0

9.4.4. Kutxabank Seguros

El sistema de gestión de seguridad y salud establecido en Kutxabank Seguros es el de modalidad de Servicio de Prevención Ajeno con la siguiente estructura:

- En los centros de trabajo de Bilbao y San Sebastián las especialidades de Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía Y Psicosociología aplicada son realizados por IMQ Prevención y el de Medicina del trabajo (Vigilancia de la Salud) por Medical Prevención XXI, S.L.
- En el centro de trabajo de Córdoba las cuatro especialidades son realizadas por Quirón Prevención.

En cada centro de trabajo se dispone de un Coordinador Preventivo del centro o interlocutor con el Servicio de Prevención Ajeno designado por la Compañía.

La actividad de prevención de riesgos está establecida en el Plan de Prevención de Riesgos Anual. El punto de partida es la evaluación inicial de riesgos realizada por el Servicio de Prevención Ajeno. Cuando el resultado de la evaluación inicial de riesgos así lo considere se realizarán estudios y/o evaluaciones específicas de determinados riesgos físicos, químicos o ergonómicos. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Conforme a los resultados de dicha evaluación, se establece el plan de acciones correctoras para eliminar o reducir y controlar los riesgos o se activan inspecciones o investigaciones pertinentes.

La compañía traslada a las personas trabajadoras el Plan de Prevención y la información necesaria con relación a:

- Los riesgos para la seguridad y la salud del personal en el trabajo, tanto aquellos que afecten al centro en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
- Las medidas y actividades de protección y prevención aplicable a los riesgos señalados
- Las medidas adoptadas en los aspectos relacionados a las medidas de emergencia.

La participación de cualquier trabajador en cuestiones relacionadas con la Prevención (si observa la existencia de una situación de riesgos o tiene una propuesta para mejorar las condiciones de trabajo) podrá realizarse mediante la aportación de las sugerencias que estimen oportunas, tendentes a la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, comunicándolo a su línea jerárquica o a los interlocutores establecidos en cada centro. No existe comité de prevención ni delegados de prevención.

Cada persona trabajadora recibe una formación (teórico y práctica), suficiente y necesaria, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñen o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Los cursos son impartidos por el Técnico de Prevención del Servicio de Prevención Ajeno. La formación impartida se registra y certifica.

Las formaciones habituales son:

- Riesgos en Pantallas de Visualización de Datos y divulgación del plan de emergencia
- Información de Riesgos en el puesto de Trabajo y Emergencias

Las funciones del servicio de vigilancia de la salud son la realización de los reconocimientos médicos previos a la contratación y la vigilancia periódica de su estado de salud de los empleados realizando los reconocimientos médicos anuales y atendiendo consultas relativas a riesgos de salud laboral. Se respeta el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona y la confidencialidad de toda la información relativa a su estado de salud. En el caso de los reconocimientos solo el trabajador o trabajadora recibe el informe completo del reconocimiento y la Compañía el certificado de aptitud.

La compañía ofrece anualmente a todas las personas trabajadoras que lo deseen la posibilidad de ser vacunados contra la gripe común.

Los reconocimientos médicos que se realizan no incluyen los protocolos de pruebas exigibles al riesgo del puesto de trabajo y la certificación de la aptitud. Incluyen analíticas relativas a índices genéricos de salud.

Los coordinadores y coordinadoras comerciales asesoran y dinamizan a la red de gestores del banco sin tener relaciones comerciales con los clientes, salvo excepcionalmente acompañando al gestor. Cuentan con una evaluación de riesgos y recomendaciones propias a los riesgos de su puesto.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad correspondientes:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
Año 2020	0	0	0	0	0
Año 2021	0	0	0	0	0

- Índice de frecuencia: $(\text{Número de accidentes} / \text{Horas trabajadas}) * 10^6$
- Índice de gravedad: $(\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de horas trabajadas}) * 10^3$
- Índice de incidencia: $(\text{Número de accidentes} / \text{Número medio de trabajadores})^6$
- Índice de ausencia: $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número medio de trabajadores}$
- Índice de duración media: $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de accidentes}$

2020	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
CÓRDOBA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

2021	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
BIZKAIA	0	0	0	0	0

⁶ Nº de trabajadores calculado contabilizando personal activo.

GIPUZKOA	0	0	0	0	0
CÓRDOBA	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0

ACCIDENTES	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	0	0	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	0	0
TOTAL:	0	0	0	0	0	0

9.4.5. Grupo Inmobiliario

Tanto CPCE como Golf VR subcontratan la vigilancia de la salud y la Prevención Técnica. En cuanto a la VS se realizan anualmente reconocimientos médicos a toda la plantilla. En cuanto a la Prevención Técnica expertos independientes visitan anualmente las instalaciones de la empresa para valorar y corregir en su caso las medidas medioambientales, ergonómicas y de seguridad de los puestos de trabajo. Además, una vez al año un técnico de Prevención ofrece la formación correspondiente.

Durante 2021 no se han declarado enfermedades profesionales ni accidentes laborales.

9.4.6. Gesfinor

La modalidad preventiva elegida por Gesfinor es el Servicio de Prevención Ajeno para todas las especialidades del ámbito de la seguridad y salud laboral. Además, cuenta con un delegado en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral, que es asimismo representante sindical de los trabajadores de la empresa y representa al 100% de la plantilla.

Anualmente se realiza presencialmente con un técnico de IMQ Prevención la evaluación y seguimiento de los riesgos, recomendaciones, así como la planificación de acciones correctoras en su caso. En los casos de situaciones de peligro puntuales estas son comunicadas al Delegado de Prevención para llevar a cabo las acciones correctoras que se estimen convenientes, que son escasos y poco relevantes por el tipo de actividad desarrollada por la Sociedad.

Este servicio planifica sus actuaciones en materia de salud a través de Análisis y estudio de la evaluación de riesgos con visita al centro de trabajo y la elaboración de un Proyecto de Vigilancia de la Salud adecuado, Reconocimientos Médicos, Análisis Epidemiológico de los resultados de la Vigilancia de la Salud, Memoria Anual de datos estadísticos de las analíticas y reconocimientos, Asesoramiento, Valoración e Información, con un Canal de Información Continuada y Promoción de la Salud donde con la emisión del reconocimiento médico se informará a los trabajadores y trabajadoras de cuantas actividades le aconseja realizar para mejorar su salud.

La participación de los trabajadores y trabajadoras es directa con el Delegado de Prevención. El órgano de representación está constituido por el Delegado de Prevención / Representante de los Trabajadores y la Dirección de la Empresa, que se reúne al menos dos veces al año.

La formación se realiza en los momentos de las visitas de los técnicos de IMQ Prevención, así como a través de folletos informativos entregados a los trabajadores y trabajadoras. En los casos de formación específica, como los cursos de emergencias se imparte en fechas pactadas con los técnicos y técnicas.

Tras el reconocimiento médico el Servicio de Prevención informará a las personas trabajadoras de cuantas actividades le aconseja realizar para mejorar su salud. La Empresa en caso de necesidad facilita el acceso del personal a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo que deberá justificar.

9.4.7. Norbolsa

El desarrollo de la actividad preventiva en Norbolsa se realiza a través de la modalidad de contratación de un servicio de prevención ajeno. Para ello se ha firmado un acuerdo Concierto de áreas técnicas (Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología) con IMQ prevención.

Todos los trabajadores y trabajadoras, las actividades y los lugares de trabajo están cubiertos por el sistema de gestión de la salud.

El Servicio de Prevención junto con el delegado en Norbolsa realizan las actividades preventivas: Plan de prevención, Evaluación de Riesgos, planificación de la actividad preventiva, Formación medidas de emergencia, Control de las condiciones de trabajo, e Investigación de Accidentes laborales.

Los trabajadores y trabajadoras se ponen en contacto con el representante de la empresa para solventar cualquier duda o situación dudosa.

El Servicio de Vigilancia de la Salud también se encuentra contratado con IMQ prevención, quienes se encargan, de elaborar el proyecto de vigilancia y la programación anual.

De la misma forma se programan los reconocimientos médicos anuales. A todos los empleados se les facilita el acceso y se les anima a acudir a los reconocimientos médicos.

El acceso a los resultados se realiza a través de una plataforma de IMQ a la que sólo tiene acceso el empleado mediante un usuario y una contraseña.

Adicionalmente y como mejora establecida en el Convenio Colectivo, Norbolsa tiene suscrita un seguro médico con IMQ a través de su póliza que permite el acceso a una amplia red sanitaria privada, con clínicas y centro propios en Euskadi, acceso concertado en el resto del Territorio Nacional y cobertura de urgencia en el extranjero.

En 2021 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

9.5. Inclusión y accesibilidad financiera

Hasta hace unos años, el acceso a los servicios bancarios requería la presencia de una oficina o de un cajero automático. Esto ha cambiado radicalmente con el auge imparable de Internet, que está transformando y facilitando la relación con las entidades financieras y el acceso a sus productos y servicios, haciendo desaparecer las barreras físicas y temporales. Mediante la Banca online y la Banca móvil de Kutxabank y Cajasur pueden realizarse multitud de gestiones, desde cualquier sitio y a cualquier hora, sin tener que desplazarse a una oficina. Estos servicios se ven complementados con la Banca telefónica y una extensa red de cajeros que permiten diversa operativa, así como obtener dinero en metálico en cualquier momento.

Kutxabank y Cajasur aseguran a todos los grupos sociales la inclusión financiera y el acceso a los servicios bancarios. Debido a las características de la distribución de la población y por la penetración y presencia de Kutxabank en el País Vasco y de Cajasur en Córdoba, el nivel de acceso a los servicios financieros es alto y satisfactorio para toda la población.

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, Kutxabank y Cajasur poseen una red de 1.879 cajeros automáticos. Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio, por lo que el acceso a los servicios financieros de la entidad queda plenamente garantizado.

ACCESIBILIDAD FINANCIERA KUTXABANK, CAJASUR Y FINECO	2019	2020	2021
Oficinas en País Vasco	327	294	285
Oficinas en Andalucía	320	311	298
Resto de oficinas	229	222	198
Total Grupo Kutxabank	876	827	781

En relación con la accesibilidad de sus instalaciones, la política actual de Kutxabank y Cajasur consiste en habilitar cajeros accesibles a personas con movilidad reducida u otro tipo de minusvalías.

Por ello, en las nuevas obras y en la reforma de sus locales se eliminan las barreras arquitectónicas siempre que sea posible. No obstante, existen locales en los que es imposible subsanar las exigencias de accesibilidad, debido a la propia estructura de los edificios.

En línea con los ejercicios previos, en 2021 se han eliminado las barreras físicas de un total de 4 oficinas de Kutxabank y en 1 oficina de Cajasur.

La reducción del número total de cajeros instalados debido al cierre e integración de centros y la menor renovación de cajeros, hace que la estimación de cajeros adaptados en altura baje con respecto a otros años.

Todos los nuevos cajeros instalados se encuentran adaptados a personas con deficiencias visuales, por lo que sigue aumentando su cantidad a lo largo de 2021.

En la actualidad, Kutxabank y Cajasur disponen de los siguientes cajeros adaptados:

AÑO	Cajeros adaptados en altura para personas con movilidad reducida	Cajeros adaptados para personas con deficiencias visuales	Total de cajeros
2019*	691	878	1.805
2020*	747	981	1.723
2021*	672*	1.025	1.595

**Estimación sobre el parque total de cajeros instalados*

Por otro lado, en 2021 Kutxabank ha puesto en marcha una versión simplificada de su 'app' móvil, que presenta una versión especialmente adaptada a personas que no están habituadas a las herramientas digitales, como las personas mayores.

Una de las claves de esta versión es que cuenta con un menú de inicio rápido más visual, denominado 'versión iniciación', que presenta las funcionalidades más frecuentes, como el acceso a las cuentas, a las tarjetas y recibos, o a la consulta del buzón de correspondencia. A esta versión de la app se accede a través de los ajustes de la aplicación.

Este nuevo formato tiene también un apartado de 'ayuda' que incluye una opción de llamada al servicio de Contact Center. Sus usuarios encontrarán una sección de preguntas frecuentes, vídeos explicativos, así como la opción de contactar directamente con su gestor.

El objetivo del rediseño de la banca móvil responde a las expectativas de un número cada vez mayor de usuarios que optan por utilizar el móvil en su relación diaria con Kutxabank.

Así mismo cabe destacar la participación de Kutxabank en una nueva edición de la tradicional Carrera de Cascabeles por una sociedad inclusiva. Esta iniciativa se ha convertido en un punto de encuentro entre la ONCE en Euskadi y distintas entidades que han conocido de primera mano las dificultades a las que las personas ciegas están teniendo que enfrentarse en estas circunstancias en que las nuevas tecnologías se han vuelto indispensables para mantener la actividad laboral, escolar o en cuanto a relaciones sociales se refiere. Kutxabank ha participado testando la usabilidad y accesibilidad de la web www.kutxabank.es así como de su banca online y móvil.

En relación con la accesibilidad financiera, cabe destacar que Kutxabank fue pionero en el sector financiero español con la emisión en 2015 de cédulas hipotecarias sociales -‘social covered bonds’ en inglés-. Los fondos obtenidos mediante la emisión, con un plazo de amortización de 10 años, se destinan a la financiación de préstamos para la compra, alquiler y promoción de viviendas de protección oficial (VPO) en el País Vasco. Así, durante 2021 se han realizado un total de 494 operaciones para la adquisición y construcción de VPO, y se ha llegado a un total de 632 personas beneficiarias con una financiación de 74.477 miles de euros. Desde el inicio del programa se han realizado más de 3.100 operaciones, y se ha llegado a 4.180 personas beneficiarias, por un volumen total de más de 475 millones de euros

Adicionalmente, en octubre de 2021 Kutxabank realizó su emisión inaugural de bonos verdes referenciada al Marco de Bonos Verdes establecido por el Banco en agosto de 2021, y con el que la entidad pretende dar respuesta a sus compromisos estratégicos de sostenibilidad canalizando la liquidez obtenida en los mercados de capitales hacia préstamos y proyectos con un impacto medioambiental positivo. Dicho impacto, así como la asignación de los fondos obtenidos de la emisión a los diferentes proyectos verdes elegibles, será objeto de seguimiento y control por parte del Comité de Bonos Verdes del Banco, siendo además ambos aspectos verificados por un tercero independiente.

En lo concerniente a sus productos y servicios financieros, Kutxabank dispone de un catálogo con un indudable impacto social positivo:

- **Ahorro solidario:**
 - **Depósito solidario:** Son imposiciones a plazo fijo a un tipo de interés de mercado. La liquidez que ofrecen se utiliza en financiar proyectos de elevado impacto social. Las personas que contratan estos depósitos se comprometen a donar una parte de sus intereses a los proyectos solidarios.
 - **Plan de Ahorro Suma y Sigue Solidario:** Es un plan de ahorro en el que el titular determina el porcentaje de los intereses que dona a proyectos solidarios.
- **Kutxabank Fondo Solidario F.I.:** Se trata de un Fondo de Inversión cuyas inversiones se realizan en base a un ideario ético. La inversión directa es en renta fija o variable de emisores del EuroStoxx Sustainability Index u otro índice ético reconocido, o deuda pública de países sin pena de muerte, con protocolo de Kioto y leyes contra discriminación y explotación infantil. Tiene también un carácter solidario, ya que la sociedad gestora dona parte de la comisión de gestión (el 0,7% anual sobre patrimonio) a las fundaciones designadas por BBK, Kutxa, Vital y Cajasur, así como a las Fundaciones Lantegi Batuak y Gureak. En el ejercicio 2021, el importe total donado ha ascendido a 203.689,58 euros
- **Tarjeta Nakar:** Comercialización de tarjetas Nakar con la Cesión del 10% de sus ingresos a entidades sociales sin ánimo de lucro.

Producto	2019		2020		2021	
	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario
Ahorro Solidario	520 contratos	4.585 miles €	313 contratos	3.231 miles €	150 contratos	3.399 miles €
Kutxabank Fondo Solidario, FI	653	22.800 miles €	745	25.657 miles €	984 partícipes	33.264 miles €
Tarjeta Nakar	--	Importe cedido: 192,04€		Importe cedido: 520,19€	--	Importe cedido: 596,35€

El Grupo Kutxabank es una entidad fuertemente enraizada en los territorios en los que desarrolla su actividad, en especial, en el País Vasco y en Córdoba. Cuenta, por ello, con una importante capacidad tractora para las economías locales, con las que mantiene un fuerte compromiso.

Con objeto de minimizar los impactos a medio y largo plazo de la pandemia del COVID-19, el Gobierno puso en marcha una batería de medidas para apoyar el tejido productivo y social, minimizar el impacto negativo y sostener una base sobre la que impulsar al máximo la actividad económica, que incluyen las siguientes actuaciones:

- Aprobación de medidas de apoyo público, que cubran tanto la renovación de préstamos como nueva financiación concedida por entidades de crédito, para atender las necesidades de las empresas derivadas, entre otras, de la necesidad de circulante u otras necesidades de liquidez, incluyendo las derivadas de vencimientos de obligaciones financieras o tributarias, para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de COVID-19.
- Establecimiento de moratoria, durante un periodo de tiempo específico establecido reglamentariamente, en el pago de las obligaciones derivadas de la financiación concedida a particulares en situación de vulnerabilidad económica y pertenecientes a sectores especialmente afectados por la caída de actividad derivada de la pandemia, con el objetivo de asegurar que los ciudadanos no queden excluidos del sistema financiero al no poder hacer frente temporalmente a sus obligaciones financieras como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19. Asimismo, las entidades CECA plasmaron un acuerdo sectorial para el aplazamiento del pago del principal de los préstamos por parte de determinados deudores dentro de un periodo de tiempo específico.

- A 30 de noviembre de 2021, el Grupo tenía cerca de un 98% de moratorias covid-19 vencidas, quedando en vigor 270 operaciones por 23,28MM€. Asimismo, el 56% de las operaciones avaladas han sido novadas lo que suponen 320MM€.

En 2021 el Grupo Kutxabank ha renegociado las condiciones de 2.515 préstamos hipotecarios, suscritos por personas y familias en dificultades, a quienes se les ha ofrecido la posibilidad de solicitar carencias en el pago de la amortización de créditos, ampliaciones de plazos para hacer más llevaderas las cuotas o cualquier tipo de refinanciación, con múltiples soluciones. Además, se ha gestionado el vencimiento de los moratorias públicas y sectoriales formalizadas a lo largo de 2020 con familias afectadas por la crisis derivada del Covid19, lo que ha supuesto gestionar 5.700 clientes por 598MM de euros. Como resultado de este trabajo se han novado de nuevo contratos hipotecarios a 747 clientes por 94,5 MM de euros, habiéndose resuelto la situación del resto de clientes.

9.6. Acción social y voluntariado

9.6.1. Kutxabank y Cajasur

2021 ha sido un año en el que la pandemia ha seguido vigente en la vida de todas las personas y tanto el ámbito económico como el social que desarrolla el Grupo se ha visto afectado. La actividad propia del Grupo financiero y las actividades que desarrolla en el ámbito social se han tenido que adaptar a la denominada 'nueva realidad', lo que ha implicado que se han retomado algunas de las actividades con las medidas de protección socio-sanitarias por todos conocidas y los aforos ajustados a cada momento, y otras se han mantenido a través de los canales digitales para realizarse a distancia.

Kutxabank

Así, el programa 'Finanzas para la vida' se ha podido desarrollar combinando la presencia física en los centros escolares con la vía digital, es decir, el curso a distancia.

El programa se basa en un juego de simulación muy participativo, dirigido al alumnado de 14 a 17 años, con el que adquieren habilidades financieras básicas que les permitan, cuando se incorporen a la vida adulta, desenvolverse con seguridad en la gestión de su patrimonio y en la comprensión del sistema financiero y sus implicaciones en la vida diaria. A través del juego de simulación, deben enfrentarse a situaciones complicadas que exijan tomar decisiones financieras acertadas y responsables.

'Finanzas para la vida' proporciona a los centros todo el material didáctico para trabajar en el aula e incluye la participación de dinamizadores educativos, así como de expertos de Kutxabank (la mayoría, jóvenes directoras y directores de oficinas en activo) en la jornada de cierre del programa con el fin de resolver dudas, argumentar las mejores soluciones a cada problema y valorar si se han cumplido los objetivos de la iniciativa.

Conforme a la previsión que se realizó a finales de 2020, el curso 2020-2021 de “Finanzas para la Vida” ha planteado tres escenarios para garantizar el desarrollo del ciclo formativo; una educación 100% presencial, un escenario mixto que ha intercalado las clases presenciales y las sesiones online, y uno tercero con una actividad 100% online. La pandemia ha acelerado la mejora de los materiales digitales con los que ha contado desde el principio. Además, tanto los materiales como el personal de la campaña son bilingües, por lo que es posible desarrollar las actividades indistintamente en euskera o castellano.

Durante todo el año 2021, los datos globales del Grupo Kutxabank alcanzan a 2.322 estudiantes que han participado en el programa, en 126 aulas de 60 centros educativos. También es reseñable que un total de 66 profesionales del Grupo, han participado como dinamizadores educativos en dicho programa.

En sus seis años de existencia, 12.229 escolares de entre 13 a 17 años se han iniciado en el mundo de las finanzas, a través del proyecto pedagógico elaborado por Kutxabank en estrecha colaboración con los centros educativos y el apoyo de la Fundación de las Cajas de Ahorro (FUNCAS).

Uno de los mayores cambios introducidos en el desarrollo del juego ha incidido, precisamente, en la fase de conclusión del programa, en la que participan empleados y empleadas de Kutxabank, y en la que resuelven dudas, argumentan las mejores soluciones a cada problema y valoran si se han cumplido los objetivos de la iniciativa.

Por otra parte, 2021 ha sido un año en el que el Grupo ha dado un paso para incrementar el número de acciones de **Voluntariado corporativo**. Kutxabank de la mano de las Fundaciones Bancarias accionistas ha seguido abordando iniciativas de gran valor social. Por un lado, se ha mantenido la línea de colaboración con las asociaciones de donantes de Gipuzkoa y Osakidetza, y con los Bancos de Alimentos de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa, y, por otro, se ha mantenido también la línea de participación con la UPV/EHU en su Máster de Tecnología Blockchain. Además, este año como novedad voluntarios de Kutxabank han participado en distintos talleres de formación digital para personas mayores de 55 años con el objetivo de ofrecer una formación práctica y sencilla en el uso de las herramientas digitales bancarias para que adquieran confianza y contribuir así a terminar con la brecha digital.

Voluntariado corporativo derivado del Convenio con la Universidad del País Vasco:

Por segundo año consecutivo 7 profesionales del Grupo Kutxabank participan como expertos impartiendo clases en el Máster Tecnología Blockchain y Criptoconomía de la UPV/EHU cuyo objetivo es transmitir al alumnado los fundamentos de la tecnología blockchain y el valor de este conocimiento tanto para la sociedad como para la industria. Además, los recursos económicos generados en sus respectivas conferencias se volverán a destinar a una beca que contribuirá a sufragar los gastos de matrícula de una de las personas inscritas en el máster. En definitiva, una acción de voluntariado corporativo con doble vertiente.

Banco de alimentos:

En 2021 también se ha prescindido de la recogida física de alimentos y por ello, se ha promovido la participación en las dos campañas realizadas por el Banco de alimentos en mayo y octubre con dos formas de participación; informando como voluntarios para promover la participación en supermercados, tiendas y establecimientos adheridos a la campaña, y por medio de donaciones económicas a través de compra de bonos en los establecimientos adheridos o por BIZUM para que el Banco de Alimentos gestionara la compra directa de alimentos para su posterior entrega a las personas necesitadas.

Donaciones de sangre:

Este 2021 se han organizado dos campañas de donaciones de sangre con seis acciones en las que han participado un total de 132 personas. Además, se ha hecho eco el 14 de junio del Día Mundial del Donante de Sangre animando a la plantilla a participar en las donaciones.

La acción de Kutxabank en **patrocinios** se ha adaptado a la situación para cuidar la salud de nuestros clientes, manteniendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Así, se han seguido manteniendo los patrocinios a los clubs de fútbol Athletic Club, Real Sociedad; de baloncesto, al Bilbao Basket, Gipuzkoa Basket y al club femenino de baloncesto Kutxabank Araski, de la Liga Endesa Femenina.

Cuando ha sido posible se han sorteado entradas para acudir a los partidos, y también se han realizado diversos sorteos como equipaciones y balones oficiales. Por otra parte, también se han celebrado encuentros virtuales entre clientes y jugadores de los equipos patrocinados, así como visitas guiadas y en grupos reducidos de seis personas cumpliendo la normativa a los estadios. Este año, se ha dado la circunstancia de que Athletic Club ha sido el campeón de la Supercopa de España y se ha entregado a los clientes pulseras y camisetas conmemorativas. Y además, la Real Sociedad y el Athletic Club han sido los finalistas de la Copa, ganada por la Real, y Kutxabank ha repartido 25.000 adhesivos, 15.000 pulseras, 4.000 bolsas mochila, balones y prendas oficiales, más de 18.000 llaveros, y paraguas plegables con escudo de cada club, entre otros.

También se ha mantenido el patrocinio a los deportes vascos como el Remonte de pelota vasca en Gipuzkoa y la liga de Pala Kutxabank en el Frontón Bizkaia. A finales de año también se ha patrocinado la XVIII EDP Vitoria-Gasteiz Maratón Martin Fiz celebrada en Gasteiz

En el **ámbito cultural** se han mantenido los patrocinios a la 69 edición del Zinemaldia y Festivales musicales como el Azkena Rock, Donostia Festibala, Festival Jazz de Gasteiz y Jazzaldia de Donostia, adaptándonos a las particularidades de cada evento por aforos y medidas sanitarias.

En **materia social**, este año Kutxabank ha patrocinado la inauguración del ciclo de conciertos conmemorativos del “50 Aniversario Investigación en Cáncer” de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), que se celebrarán a lo largo del año 2022 en diferentes ciudades. También ha colaborado con la UNED Bizkaia con premios a los mejores expedientes académicos en las grandes áreas del saber; esto es, Arte y Humanidades; Ciencia y Tecnología; Salud; Ciencias Sociales y Jurídica, y con material académico para el Programa UNED Senior, destinado a

personas que han accedido a la edad de jubilación y quieren aprovechar su tiempo para retomar o comenzar estudios.

Este año Kutxabank también ha demostrado su compromiso con la igualdad, y además de su patrocinio, participó en el foro de reflexión organizado por Professional Women's Network (PWN) Bilbao para debatir sobre los obstáculos y las líneas de solución para acelerar el avance hacia el liderazgo equilibrado en género en el contexto de las empresas del País Vasco. Kutxabank reafirmó así el respaldo que inició en 2018 a PWN Bilbao; una red de profesionales sin ánimo de lucro cuyo objetivo es aumentar la visibilidad de las mujeres y construir habilidades de gestión para dirigir las organizaciones de forma equilibrada en cuanto a género.

Asimismo, Kutxabank patrocinó la II Cumbre FEDEPE (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias) celebrada en noviembre en la Universidad de Deusto en la que se trataron entre otros, temas tan diversos como el papel fundamental de las mujeres en la reactivación económica; el talento femenino en el ámbito tecnológico y los nuevos modelos de digitalización, sostenibilidad y diversidad. Además, Kutxabank participó en la cumbre con sendas ponencias impartidas por dos directivas de la Entidad tituladas "Acceso de las mujeres a puestos de dirección y liderazgo" y "El liderazgo de las mujeres en la transformación digital".

También se ha patrocinado el Campeonato de Pintxos de Euskal Herria y el Puente Bizkaia, patrimonio de la humanidad por la Unesco.

Asimismo, se han patrocinado también cerca de trescientas actividades locales en Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

A través de las newsletters recurrentes de Kutxabank a sus clientes, más de 200 comunicaciones al año y 10 millones de correos electrónicos enviados, se han hecho llegar ventajas derivadas de todos estos Patrocinios.

Por otra parte, también en este ejercicio se ha mantenido nuestro apoyo al comercio local para la venta de diversos programas de bonos subvencionados por distintas instituciones públicas a través de nuestra plataforma tecnológica. Entre otros, EuskadiBonoDenda del Gobierno Vasco, los programas de bonos de las diputaciones Forales de Araba y Bizkaia, BonoBilbao, GetxoBono, Galdakao y Araba Market. Caben destacar iniciativas para colaborar en la adaptación de los negocios locales a la nueva realidad de las ventas digitales como el convenio firmado con BilbaoDendak, y el nuevo servicio 'plazox', que facilita el pago aplazado en el comercio minorista, tanto en el físico como en el online. Un nuevo servicio instantáneo y sencillo que permite a los usuarios de tarjetas de crédito decidir en el mismo momento de la compra si quieren realizar el pago a plazos con garantía y seguridad para los clientes y los comercios. En definitiva, iniciativas con el fin último de fomentar el comercio local de distintos territorios y contribuir a mitigar el impacto económico derivado de la crisis sanitaria.

Cajasur

En línea con Kutxabank, Cajasur ha patrocinado diversos eventos y acciones en 2021, pese a que otros, con motivo de la pandemia, se han tenido que suspender, o en el mejor de los casos, aplazar para el próximo año. Así, podemos destacar los siguientes patrocinios realizados:

- Córdoba Patrimonio Futsal y Jaén Paraíso Interior de fútbol-sala
- A través de Riff Producciones, clientes de Cajasur han estado presentes, mientras se pudo, en conciertos tales como Miguel Poveda, Loquillo, Ara Malikian, Fuel Fandango, 091 o M Clan).
- De la mano de González Byass, convertimos las una de las bodegas con más solera de Andalucía, en un espacio gastronómico único, reuniendo en sus principales rincones a los mejores restaurantes de Jerez de la Frontera.
- También lo más jóvenes han tenido su espacio con el Play Digital Fest, donde se reunieron los principales youtubers del país, como Ibai Llanos o DJ Mario.

Cajasur, durante el año 2021, también ha realizado su acción social, educativa y cultural a través de la Fundación Cajasur y la Fundación Convisur.

El programa de ayudas y colaboraciones se ha materializado en 117 proyectos con diferentes entidades sociales y culturales que han beneficiado a 164.000 personas.

Las acciones dirigidas a los colectivos que atienden básicamente a personas con discapacidad, enfermedades o en riesgo de exclusión en todo su territorio de actuación ha supuesto el 70% del presupuesto y el 30% se ha destinado a eventos de gran relevancia en Andalucía como Cosmopoética, Flora 2021 o los Premios Demófilo en Sevilla.

Desde el inicio de la pandemia el personal de la Fundación Cajasur ha estado en contacto con las distintas asociaciones y oenegés que conforman Córdoba Social Lab para determinar las necesidades entre los colectivos más vulnerables, y de ese modo canalizar y coordinar la colaboración de modo más eficiente.

Durante este año se ha continuado con el programa de becas con las universidades andaluzas para realizar prácticas de empresa entre los alumnos de último curso, o recién licenciados. En este ejercicio, Cajasur ha mantenido este tipo de convenios, beneficiando a más de un centenar de universitarios y universitarias de Córdoba, Jaén, Málaga, Granada, y Loyola Andalucía.

Además, se ha seguido realizando el programa “Finanzas para la vida” para alumnos de la ESO de distintos colegios e institutos de la capital y provincia adaptándolo a la situación generada por la Covid-19.

En el Área Educativa, se ha mantenido la actividad en sus cuatro centros, dos de educación especial y dos de educación infantil que tienen más de 250 alumnos y alumnas, siguiendo las recomendaciones sanitarias en todo momento.

El Palacio de Viana sigue siendo el referente cultural de Cajasur aunque este año ha reducido su actividad cultural debido a la situación sanitaria. El Palacio ha acusado un descenso del turismo y de la actividad social y cultural motivado por la pandemia, ya que no pudo reanudar su actividad hasta principios de mayo, cuando se levantó el Estado de Alarma. Aun así, 2021 cierra con 130.000 visitantes, cifra destacada si tenemos en cuenta también la citada alerta sanitaria y las restricciones llevadas a cabo por las autoridades.

Intranet corporativa:

Además de comunicar las diferentes acciones de voluntariado y bbk, en línea con el compromiso con la sostenibilidad y la socialización interna del mismo, se han divulgado en la Intranet corporativa noticias sobre la participación institucional de Kutxabank en temas relacionados con los criterios ESG.

Kutxabank incorpora a su gestión aspectos que contribuyan a garantizar la producción sostenible, combatir el cambio climático o impulsar un desarrollo económico respetuoso con el medioambiente, siempre desde posiciones de buen gobierno. Y en ese sentido se hace eco en la Intranet corporativa de diversas noticias que ayudan a socializar e impulsar entre sus empleadas y empleados el compromiso con la sostenibilidad.

Así, se ha publicado una treintena de noticias corporativas para dar a conocer la participación de Kutxabank en diversas iniciativas y eventos relacionados con la sostenibilidad como proyectos de financiación sostenible y financiación social; economía circular; electricidad verde; y cambio climático y biodiversidad e igualdad.

Además, este año se ha ofertado a todos los empleados y empleadas del Grupo una formación online sobre Inversión Socialmente Responsable con el objetivo de ampliar sus conocimientos y sensibilidad sobre esta cuestión.

9.6.2. Grupo Fineco

Fineco entiende la Responsabilidad Social Corporativa como el mejor desempeño de su actividad profesional siendo un agente sostenible y comprometido del ecosistema, generando empleo y contribuyendo a las instituciones públicas.

Además de contribuir a las obras sociales de las fundaciones propietarias del Grupo Kutxabank, colaborar económicamente con varias asociaciones y llevar a cabo una gestión y consumo responsables de recursos, a través de iniciativas como el reciclaje o la utilización de vehículos

eléctricos, en Fineco centramos nuestros esfuerzos corporativos en términos de sostenibilidad en los siguientes ámbitos:

- **Comunidad Educativa:**

Uno de los principales activos de Fineco es el equipo de excelentes profesionales, junto con sus especializados conocimientos y su dilatada experiencia en finanzas.

En primer lugar, cabe destacar que, desde hace más de 20 años, se han venido realizando una gran aportación a la sociedad a través del apoyo de la comunidad educativa más próxima a través de la docencia. El equipo de Fineco imparte anualmente una gran cantidad de horas de clases de finanzas para muchos estudiantes de diversas carreras universitarias, seminarios y masters especializados, principalmente de la Deusto Business School (DBS) de la universidad.

Concretamente en el ámbito de las Inversiones Sostenibles en el marco de la alianza con la DBS, Fineco lidera la construcción del programa académico “ESG Investment and Finance Summer Programme”, especializado en las finanzas sostenibles.

Por otro lado, Fineco apoya con tareas administrativas, de intermediación y asesoramiento al Club de Inversión de la DBS, desde sus inicios en 1998, en el desarrollo de su objeto social, el cual consiste en la educación y formación de sus miembros en materia de inversiones.

Fineco cuenta con convenios de prácticas académicas con varias universidades, entre las que se encuentran la Universidad de Deusto y la Universidad del País Vasco, para estudiantes de diferentes titulaciones que buscan una primera experiencia profesional.

Asimismo, Fineco colabora desde hace más de una década con Bizkaia Talent, organización del Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia, en sus programas para impulsar y favorecer el establecimiento de las condiciones necesarias para atraer, vincular y retener a personas altamente cualificadas en el proceso de innovación y conocimiento.

Finalmente, Fineco participa en otras iniciativas relacionadas con la educación como son la participación en foros de empleo y conferencias de diversos centros de estudios y organizaciones, el acompañamiento de estudiantes en la preparación de procesos de selección de cara a su inserción en el mercado laboral o la organización de charlas de estudiantes en relación con las finanzas y los mercados de capitales.

- **Entorno Local:**

Fineco en su preocupación de proteger el entorno más próximo trabaja con instituciones locales como la Asociación Bilbaína de Amigos de la Opera (ABAO), que busca fomentar y desarrollar la Ópera en Bilbao como patrimonio cultural, a la que apoya económicamente y con la que se realizan conferencias y actividades de promoción.

Asimismo, cabe destacar la contratación de servicios de gestión documental con organización no lucrativa Lantegui Batuak, que genera oportunidades laborales para personas con discapacidad en Bizkaia, para lograr su inclusión, máximo desarrollo y calidad de vida.

Aunque finalmente la edición del ejercicio 2021 no se ha celebrado debido a la Covid-19, Fineco ha trabajado como asesor, junto con la Diputación Foral de Bizkaia y la Deusto Business School, en la organización del Biscay ESG Global Summit, y en sus ediciones 2017, 18 y 19, como cumbre internacional donde destacados expertos analizan las claves de la inversión sostenible.

9.6.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión apuesta por un modelo de filosofía de Inversión Socialmente Responsable (ISR) aplicable a todos los productos bajo gestión; consecuencia de ello ha sido la adaptación de los fondos de inversión al artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088. Estos fondos promueven características medioambientales o sociales.

Además, la Gestora gestiona un fondo solidario: Kutxabank Fondo Solidario. Este fondo recoge expresamente que "Se aplican criterios de inversión socialmente responsable (ISR): además de criterios financieros se siguen criterios éticos y de responsabilidad social corporativa."

El ideario ético del FI se basa en criterios:

- Excluyentes: impiden invertir en compañías que vulneren derechos fundamentales del hombre o contrarias al medio ambiente, la justicia o la paz.
- Valorativos: evalúan la actuación de una empresa (respeto a derechos de trabajadores y al medio ambiente, fomentar empleo).

Se invierte 50-100% del patrimonio en IIC financieras ISR (de listas de agencias reconocidas), activo apto, armonizadas o no (máximo 30% en IIC no armonizadas), del grupo o no de la gestora.

La gestora dona parte de la comisión de gestión (0,70% anual sobre patrimonio) a las fundaciones Fundación Bancaria BBK – BBK Banku Fundazioa, Fundación Bancaria Kutxa – Kutxa Banku Fundazioa y Fundación Bancaria Vital – Vital Banku Fundazioa, y a otras entidades cuyos fines son, al igual que dichas fundaciones, facilitar y promover actuaciones y actividades de lucha contra las situaciones de pobreza y/o exclusión social, facilitando la inserción social y laboral de aquellas personas o colectivos que se encuentran en tal riesgo o situación, colaborando, igualmente con las Entidades Sociales que trabajen con estos colectivos, empresas de inserción y de iniciativa social, así como en proyectos de cooperación al desarrollo de países pobres y otros proyectos de interés social.

Se recogen a continuación las principales aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro realizadas:

		2020	2021
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Donación BBK Fundazioa	95.536,02	117.366,53
	Donación KUTXA Fundazioa	35.100,01	49.612,06
	Donación Fundación Vital Fundazioa	10.935,51	14.778,59
	Donación Fundación CAJASUR	9.324,62	11.732,40
	Donación Fundación Lantegi Batuak Fundazioa	5.040,00	5.100
	Donación Fundación Gureak Inklusio Fundazioa	5.040,00	5.100

Por otro lado, Kutxabank Gestión dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, realiza colaboraciones Educativas con el fin de dar Formación Financiera de forma voluntaria.

El 13 de Noviembre de 2019, se firmó un convenio entre Kutxabank Gestión, y Junior Achievemmet España, con el objeto de colaborar en el programa "RUMBO A TUS SUEÑOS" con en el que varios empleados de la empresa imparten formación de índole Financiera y Solidaria de forma voluntaria en diferentes centros de enseñanza.

A lo largo de 2020, se colaboró por primera vez con un centro formativo en Bilbao, con la colaboración de dos personas pertenecientes a la plantilla. A lo largo del 2021, de manera online, 6 personas participaron en el voluntariado continuando con el programa establecido.

Kutxabank gestión creé que esta iniciativa es necesaria para el fomento de la educación financiera, por lo que si fuera posible durante los próximos cursos colaborará con centros formativos, actuando así, de una forma responsable socialmente.

9.6.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2021 se ha participado en dos acciones de voluntariado en relación a programas de Educación Financiera:

- La tercera edición del programa educativo 'El Riesgo y yo', iniciativa que promueve UNESPA en colaboración con Fundación Junior Achievement. 18 voluntarios de Kutxabank Seguros han participado en esta iniciativa dirigida a estudiantes de 3º y 4 º de la ESO, impartiendo el programa consistente en 4 jornadas en 9 centros educativos del País Vasco y Andalucía.
- La segunda edición del Programa "Rumbo a tus Sueños", iniciativa que promueven conjuntamente INVERCO con la colaboración de la Fundación Achievement. 6 trabajadores voluntarios de Kutxabank Seguros han participado en esta iniciativa dirigida a estudiantes de PFII impartiendo el programa consistente en 3 sesiones de 45 minutos en 3 centros educativos del País Vasco.

9.7. Compra responsable

Dada la actividad bancaria o parabancaria de las empresas del Grupo Kutxabank, la cadena de suministro consiste principalmente en aquellos bienes y servicios que permiten a sus profesionales realizar sus funciones. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran material de oficina, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios publicitarios y/o marketing, servicios de seguridad, servicios de mantenimiento y otros múltiples servicios de naturaleza diversa.

Tanto desde Kutxabank como desde CajaSur se aplica un modelo de gestión de proveedores, basado en la transparencia, e igualdad de oportunidades, valorando las propuestas económicas, la calidad de los servicios prestados, así como el cumplimiento de la legislación y normativa vigente en cada momento en cuanto a materia laboral, fiscal, la correspondiente a los derechos humanos, igualdad de oportunidades, protección de datos, seguridad, confidencialidad, así como lo referente a protección del medio ambiente.

La adquisición de bienes y contratación de servicios se rige por los siguientes principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de compra: respeto a la legalidad, compromiso con la integridad, objetividad, transparencia, creación de valor, confidencialidad, respeto y observancia a los principios de la RSE.

Para ello, se dispone de un portal de proveedores que sirve de nexo entre el área de Contrataciones y Compras y el conjunto de proveedores de Kutxabank, integrando en el mismo todas las condiciones, consultas y propuestas que se originan en cada proceso de aprovisionamiento/contratación. Asimismo, en este entorno se reciben, verifican y archivan todos los documentos solicitados a los distintos proveedores de cara a su homologación.

El contacto continuo con las distintas áreas receptoras de los servicios prestados por los proveedores permite a Kutxabank acercarse a la realidad del cumplimiento de los objetivos marcados en el momento de la contratación, lo que supone una evaluación continua del mismo.

En 2021 se ha mantenido la iniciativa de incrementar la contratación de empresas de carácter social.

Kutxabank no identifica en su cadena de suministro proveedores que tengan un impacto social relevante. No obstante, se potencia la inclusión de una cláusula relativa al cumplimiento de los derechos humanos en los contratos formalizados, que durante el 2021, ha alcanzado el 75,25% (El 72,43% de los contratos formalizados en Kutxabank y el 82,35% de los formalizados en Cajasur). El proveedor debe:

- Respetar y cumplir los requisitos legales medioambientales que le sean de aplicación, así como las normas medioambientales establecidas por Kutxabank en sus centros de trabajo
- Cumplir con la legalidad vigente en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Conocer y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción www.pactomundial.org
- Facilitar información y la documentación que acredite el cumplimiento de todos estos requerimientos cuando se considere necesario.

Durante este ejercicio, esta cláusula se ha incorporado en los contratos de empresas participadas que son centralizados a través de la gestión de Kutxabank.

De la misma manera, algunas empresas del Grupo, como Kutxabank Gestión, también están comenzando a incluir dicha cláusula en el resto de los contratos que no realizan a través de Kutxabank.

Se excluye esta información del resto de empresas del Grupo Kutxabank ya que no se considera material, debido al porcentaje del volumen de compras realizado por ellas en relación con el de Kutxabank y Cajasur, tal y como se reporta en la siguiente tabla:

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2020	Valor monetario de pagos a proveedores 2021	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021
Kutxabank y Cajasur	271.605.064,24 €	283.153.392,91 €	53,29% (CAPV y Córdoba)	53,41 % (CAPV y Córdoba)
Fineco	2.758.315,38 € (I.V.A. incluido).	2.579.764,01 € (I.V.A. incluido).	93,68%	87,11%
Kutxabank Gestión	14.589.398,62 € (I.V.A. incluido)	23.079.325,68 € (I.V.A.incluido)	48,41%	42,98%
Kutxabank Seguros	19.728.910 € (I.V.A. incluido).	20.856.104,21 (I.V.A. incluido).	53,15%	37,65%
Kartera1	1.436.397€ (I.V.A. incluido).	1.239.500,63€ (I.V.A. incluido).	78,43%	78,43%
Grupo Inmobiliario	4.584.338,62	4.584.338,62	Ver tabla siguiente	

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2020	Valor monetario de pagos a proveedores 2021	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021
Gesfinor	121.543,29 € (I.V.A. incluido).	116.501,00 € (I.V.A. incluido).	57,58%	66,67%
Norbolsa	2.194.986 € (I.V.A. incluido).	2.221.333,86€ (I.V.A. incluido).	62,51%	63%

Sociedad Grupo Inmobiliario	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021
Harri Inmuebles	85,58%	82,73%
Harri Iparra	95,10%	92,77%
Harri Hegoalde 2	94,17%	94,61%
Harri Sur	82,67%	79,33%
GPS	96,97%	94,88%
Viana	74,90%	88,46%
CPCE	97,78%	94,53%
Golf Valle Romano	42,07%	35,94%

Por tanto, el impacto económico directo e indirecto que tiene el Grupo Kutxabank en su entorno es muy significativo.

9.8. Cumplimiento regulatorio

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº de sanciones administrativas/judiciales en la prestación de productos y/o servicios	8	4	2
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a los productos y servicios de la entidad	258.500	62.280	21.800
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	0

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	0

En 2021, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, organismo que se encarga de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, ha impuesto a Kutxabank una sanción por un importe de 3.000 euros de la que se abonan 1.800 euros por descuento por pronto pago, por una incidencia asociada a la contestación de una reclamación.

Así mismo, la Agencia Catalana de Consumo ha impuesto a Kutxabank una sanción de 20.000 euros, por la supuesta incorporación de cláusulas abusivas en los contratos o realizar prácticas abusivas dirigidas a las personas consumidoras, sanción que ha sido recurrida en la vía contencioso-administrativa.

No se han recibido denuncias ni sanciones derivadas de la vulneración de los derechos humanos ni de los pueblos indígenas.

9.9. Gestión lingüística

En materia lingüística, la prioridad de Kutxabank consiste en garantizar a los clientes un servicio de calidad acorde con la ley vigente en cada comunidad autónoma, para lo que trabaja en adaptar sus procedimientos internos, de forma que sus clientes puedan relacionarse con la entidad financiera en la lengua que elijan. El objetivo final es que la Entidad sea capaz de garantizar el uso de las lenguas cooficiales, tanto en sus relaciones con los clientes y en la atención que les presta, como en las relaciones administrativas, financieras y comerciales que mantiene.

Kutxabank considera que la lengua es uno de los parámetros que garantiza la cercanía y la calidad de su servicio. Por eso, en las zonas en las que se utilizan dos lenguas oficiales, ha fijado una serie de normas de actuación encaminadas a garantizar el uso de ambas y, sobre todo, para ofrecer a los clientes la atención en la lengua que deseen, siempre según la realidad lingüística local y la legislación vigente.

Por esta razón, en las señales, rótulos, publicidad, impresos e información que se coloca en los tablones de anuncios de las sucursales, se prioriza la lengua propia de cada territorio, y se utilizan ambas lenguas oficiales para garantizar la comprensión. Asimismo, los aparatos y soportes informáticos de las oficinas se están adaptando de forma gradual a la política lingüística de la entidad.

Dentro de este proceso de mejora y adaptación constante, a consecuencia de la invitación de la Generalitat de Cataluña, se ha iniciado un primer encuentro colaborativo, con el fin de dar continuidad a los desarrollos lingüísticos en catalán: se ha adquirido el compromiso de avanzar en los desarrollos de la versión catalana de las webs, así como en mejorar en la banca telefónica la atención en catalán.

En cuanto al euskera, se ha evaluado la labor de seguimiento de los convenios de colaboración sobre la normalización del euskera realizado en los últimos años. Estos convenios establecen las bases para facilitar la salvaguarda de los derechos lingüísticos de los usuarios, así como la promoción del uso de la lengua a través de una colaboración estable.

En 2021 se ha renovado el convenio suscrito en 2016 con los ayuntamientos de la Mancomunidad de Municipios Vascos (UEMA) y se ha llevado a cabo los trabajos de renovación del convenio relacionado con el Plan de Promoción del Euskera en el Ámbito Socioeconómico del Gobierno Vasco.

Kutxabank participa en el Consejo Sectorial Municipal de Donostia, y colabora en el programa 'Gipuzkoa Berdinago' de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de la mano del Clúster de Sociolingüística, elaborando estrategias para potenciar la utilización del euskera en las intervenciones públicas.

Para finalizar, se han revisado las labores de promoción del uso de euskera dentro de Kutxabank, con el fin de adaptarlo y actualizarlo a las necesidades del presente.

9.10 Creación de valor para el accionista

Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones Bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 170 años.

Desde una posición fortalecida en solvencia y capital, Kutxabank ha podido continuar incrementando la retribución a los accionistas que, en el caso del ejercicio correspondiente a 2020, alcanza el 60% del resultado neto del Grupo, al contar con capacidad para distribuir los beneficios sin poner en riesgo las condiciones de solvencia establecidas. En esta línea, la propuesta de distribución de resultados del ejercicio 2021 aprobada por el Consejo de Administración de Kutxabank, elevará hasta los 129,9 millones de euros el dividendo social que recibirán las tres Fundaciones Bancarias.

El dividendo social distribuido por Kutxabank desde su constitución es el más elevado del sistema financiero del Estado en función de su tamaño, y uno de los más altos en términos absolutos. Las Fundaciones Bancarias realizan actuaciones y actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros.

La información acerca de la actividad de cada una de las Fundaciones Bancarias se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2021.