



MEMORIA DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
EMPRESARIAL

Laboral Kutxa declara esta Memoria con el nivel en cuanto a la aplicación de GRI (G4) de acuerdo a la verificación externa realizada por Aenor.



LABORAL
kutxa

1. Carta del Presidente	1
2. La gestión socialmente responsable de Laboral Kutxa	4
2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA	5
2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA	8
2.3. PERFIL DE LA MEMORIA	9
2.4. MATERIALIDAD	11
3. Organización, estructura de gobierno y participadas	17
3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD	18
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	18
RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO	21
ESTRUCTURA OPERATIVA	22
3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS	23
3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD	23
3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA	26
4. Nuestra relación con los clientes	28
4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES	33
PRODUCTOS FINANCIEROS	33
CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	34
TARJETAS DE AFINIDAD	35
DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO	35
SEGURO ONGs	35
APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS	36
4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES	37
PRODUCTOS FINANCIEROS	37
SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES	38
CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES	38
4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS	38
ÁREAS DESPOBLADAS	38
BARRERAS ARQUITECTÓNICAS	39
ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL	39
CULTURA FINANCIERA	40
APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN	41
4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES	41
4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS	45
5. Nuestra relación con los socios	46
5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA	48
5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS	49
5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA	50
PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA	51
FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN	51

FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR	51
PROYECTO LEKUKO	51
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO	52
COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LABORAL KUTXA	53
ITINERARIO FORMATIVO DEL GESTOR OPERATIVO	53
5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO	53
5.5. BENEFICIOS SOCIALES	54
PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES	54
CLUB LANKIDE	55
JORNADA FLEXIBLE	55
RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)	55
PLAN DE DINAMIZACIÓN II	56
COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA	56
5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA	56
5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	56
5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	58
6. Nuestra relación con los proveedores	63
7. Nuestra relación con el medioambiente	66
PAPEL Y TÓNER	68
ENERGÍA	69
AGUA	70
EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS	70
GASTOS AMBIENTALES	71
EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES	71
8. Nuestra relación con la sociedad	73
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD	74
FUNDACIÓN GAZTENPRESA	76
IMPUESTOS Y TRIBUTOS	77
APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD	77
MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD	79
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	81
RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS	83
CUMPLIMIENTO NORMATIVO	84
INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA	84
PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA	85
9. Anexos	86
9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA	87
9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR	87
9.3. TABLA DE INDICADORES GRI	88
9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS	98

1.



CARTA DEL
PRESIDENTE

Don José María Arizmendiarreta dijo que *“el trabajo es, ante todo, un servicio a la comunidad y una forma de desarrollarse la persona”*. En el año en el que celebramos el centenario de su nacimiento es obligado comenzar esta Memoria de RSE recordando, con una de sus citas, el espíritu sobre el que se fundó esta cooperativa de crédito y que aún hoy, muchos años después, sigue vivo en nuestra actividad diaria. Un espíritu que lleva implícitos todos los principios de la propia Responsabilidad Social aplicada a la empresa. En ese sentido podríamos decir que Don José María también fue un visionario y por eso, lo que para muchos puede resultar una obligación limitadora, para nosotros consiste en algo tan natural como explicar por qué y para qué hemos trabajado durante el pasado año.

Así, para LABORAL Kutxa, 2014 ha sido un año de consolidaciones, tras la integración definitiva de las dos cooperativas de crédito (Caja Laboral e Ipar Kutxa) y de la actividad de BancaSeguros dentro de la red comercial. Este esfuerzo, unido a la atenuación de los efectos de la crisis financiera y las exigencias regulatorias, nos ha permitido volver a destinar excedentes al Fondo de Educación y Promoción, consumando así uno de nuestros objetivos primordiales, que no es otro que el de compartir con la sociedad los beneficios obtenidos de nuestra actividad.

Además a lo largo del pasado año se ha realizado la renovación integral de uno de los tres edificios que componen nuestra Sede Central, implantado los más modernos avances en eficiencia y sostenibilidad, un esfuerzo inversor que continuará en los próximos años en otros edificios y nos permitirá reducir significativamente el impacto medioambiental.

Como cada año, hay que mencionar que nuestra Fundación Gaztenpresa ha continuado apoyando el desarrollo económico y la creación de empleo a través de las iniciativas de emprendedores y microempresas. Durante el pasado ejercicio, Gaztenpresa participó en la creación de 462 empresas y 771 puestos de trabajo, lo que supone un incremento del 74% y 68% respectivamente en relación al año anterior.

Respecto a las personas que formamos LABORAL Kutxa, 2014 ha sido testigo de la puesta en marcha del sistema de Gestión del Desempeño, un nuevo concepto organizativo con el que pretendemos mejorar nuestra comunicación interna y canalizar las necesidades y aspiraciones de todas las socias y socios trabajadores de una manera más fluida y efectiva.

En la relación con nuestros clientes, para establecer líneas directas de comunicación que nos permitan conocer sus necesidades y mejorar la calidad de servicio, seguimos apostando por la multicanalidad. El pasado año la actividad en la banca móvil y la banca online experimentó un acusado incremento. Esta realidad, junto con el asentamiento de las contrataciones de productos, como los préstamos preconcedidos (dispON), en estos canales, nos llevan a seguir en una línea que se caracteriza por la continua renovación inherente al ámbito de las nuevas tecnologías.

Por último, mantenemos y renovamos el compromiso suscrito en el año 2006 con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para seguir avanzando en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y en la Lucha contra la Corrupción, unos principios que, por otro lado, en LABORAL Kutxa reivindicamos como propios desde nuestra visión de una banca solidaria, comprometida y guiada por los valores del cooperativismo.

Decía Don José María que *“en la cooperativa todos somos responsables de todo”*, por eso, un año más, recogemos en esta Memoria de Responsabilidad Social Empresarial los aspectos de nuestra actividad que trascienden de los meramente económicos, los que afectan a las personas, los que revierten directamente en la sociedad a la que pertenecemos. Estos son los datos que a nosotros nos importan desde que, allá por año 1959, surgiera la brillante idea de que un grupo de modestos trabajadores fundasen su propio banco.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Txomin García Hernández', written over a horizontal line.

Txomin García Hernández
Presidente de Laboral Kutxa

2.



LA GESTIÓN
SOCIALMENTE
RESPONSABLE DE
LABORAL KUTXA

2.1. COMPROMISOS Y LOGROS RSE EN LABORAL KUTXA

Por décimo año consecutivo Laboral Kutxa presenta la Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, siendo esta vez la primera vez que lo hace siguiendo las directrices de la nueva Guía del Global Reporting Initiative (GRI) o G4 y el Suplemento Sectorial Financiero, lo que es una muestra del compromiso de Laboral Kutxa con la sostenibilidad. A continuación se exponen, de forma resumida, las principales actuaciones en materia RSE desarrolladas durante 2014 según los compromisos asumidos por Laboral Kutxa en sus anteriores Memorias de RSE. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los Grupos de Interés definidos por la Entidad: Socios, Clientes, Sociedad, Medio Ambiente y Proveedores.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas de 2014 y pendientes de 2013	Situación de la acción/grado de consecución	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Consolidar el modelo de especialización en la red.	Realizado	Clientes	Área Comercial de Particulares.
2. Profundizar en la relación multicanal con el cliente e incrementar el número de clientes activos en otros canales diferentes a la oficina.	En curso*	Clientes	Área de Desarrollo de Negocio.
3. Consolidar el diferencial y liderazgo de Laboral Kutxa en calidad de servicio.	En curso*	Clientes	Equipo de proceso.
4. Redefinición de los itinerarios profesionales.	Descartado (1)	Todas las personas. 2012	Gestión Social.
5. Fomento del emprendizaje y duplicar el número de empresas creadas con el programa Gaztenpresa.	Parcialmente realizado	Clientes y sociedad.	Área de Desarrollo de Negocio.
6. Reformar el edificio LK2, cambiando la iluminación a LED, la misma iluminación que se instalará en las reformas a acometer en el edificio LK1	Realizado	Medio ambiente	Comité de Medioambiente
7. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Pendiente de definición (2)	Aliados y Proveedores 2012	Comité RSE
8. Sustituir los sistemas de climatización en LK2	Realizado	Medio ambiente	Comité de Medioambiente
9. Realizar un estudio en LK1 sobre climatización y aislamiento térmico de cara a implantar mejoras.	Realizado	Medio ambiente	Comité de Medioambiente
10. Retomar la aportación de fondos, dedicando el 25% de los resultados a fines sociales, priorizando la creación y	Realizado	Sociedad	Fondo de Solidaridad Intercooperativa y Fondo de Educación y Promoción

consolidación de actividad económica y el empleo.			
11. Definición de la Cultura deseada tras la integración de Caja Laboral, Ipar Kutxa y la Red de Directo de Seguros Lagun Aro.	Retrasado	Todas las personas 2014	Gestión Social
12. Implantación parcial del Sistema de Gestión del Desempeño	Realizado	Servicios Centrales y 3 Zonas de la Red 2014	Gestión Social
13. Seguimiento de las personas reubicadas provenientes de otras Cooperativas del Grupo MONDRAGON.	Realizado	Colectivo reubicado 2014	Gestión Social
14. Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otras 100 aproximadamente.	Parcialmente realizado (3)	Clientes y Sociedad 2013	Comité de Medioambiente
15. Incidir en la formación y el adiestramiento de los nuevos roles en la oficina.	Realizado	Todas las personas 2014	Gestión Social
16. Implantación del Plan Estratégico de Euskara (EUPE)	Realizado	Todas las personas de la Red Consolidada, 2014-2016	Hizkuntza Batzordea

(1) En el primer semestre de 2012 se inició la redefinición de los itinerarios profesionales, pero se consideró oportuno posponer el proyecto hasta tener las competencias técnicas de la Red Comercial actualizadas y poder derivar de ahí los itinerarios profesionales.

(2) Ver el Capítulo 6 Nuestra relación con los Proveedores.

(3) A cierre de 2014 quedan pendientes de sustituir la máquina de LK1 que se eliminará con las obras en marcha y la de la oficina de Lekeitio que será sustituida próximamente.

*Estos puntos son estratégicos para la entidad y las acciones de mejora se van a mantener en el tiempo.

En **2014**, Laboral Kutxa hizo públicos estos compromisos:

Con las empresas		Acciones y logros
• 2.665 Mll de € para financiación del Circulante		-2.254 Mll de € (84,59% de cumplimiento)
• 538 Mll de € en Créditos y Préstamos y Leasing		-556 Mll de € (103,26% de cumplimiento)
Con Microempresas, Autónomos y Pymes		Acciones y logros
• 400 Millones de € para financiación del Circulante		-289,3 Mll de € (72,3% cumplimiento)
• 192 Millones de € para el resto de productos mercantiles.		-192,8 Mll de € (100,4% cumplimiento)
• Apoyar la creación de 600 empresas desde Gaztenpresa.		-462 empresas (77% cumplimiento)
Con el Sector Público 2014		Acciones y logros
• Mantener los niveles de inversión (255 Mll de €).		-266 Mll de € (104,3% cumplimiento)
• Fortalecer la apuesta por la financiación con las administraciones Públicas del País Vasco y Navarra fundamentalmente, así como participar en los convenios promovidos por las instituciones Locales, autonómicas o estatales (financiación a Empresas y Autónomos, financiación de VPO y vivienda social), operaciones convenio Luzaro, Elkargi y Oinarri.		-Objetivo cualitativo, cumplido

Para el año **2015**, Laboral Kutxa hace públicos sus compromisos con:

Compromisos públicos con las Empresas 2014	
• Incrementar en un 5% el importe financiado en circulante (2.367 millones de €).	
• Incrementar un 3% el volumen de créditos, préstamos y leasing (573 millones de €).	
Compromisos públicos con Microempresas, Autónomos y Pymes 2015	
• 432 Millones de € para financiación del Circulante	

- 208 Millones de € asumidos en la Red Comercial para el resto de productos mercantiles.
- Apoyar la creación de 600 empresas a través del programa Gaztenpresa.

Compromisos públicos con el Sector Público 2014

- Mantener la apuesta por participar en los proyectos de financiación colaborando fundamentalmente con las administraciones Públicas del País Vasco y Navarra, así como participar en los convenios promovidos por las instituciones Locales, autonómicas o estatales (financiación a Empresas y Autónomos, financiación de VPO y vivienda social) y aportar operaciones en los convenios Luzaro, Elkargi y Oinarri.

A lo largo de 2015, con objeto de cumplir con los compromisos marcados se desarrollarán proyectos y acciones en materia de Responsabilidad Social tales como:

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2015	Grupos de interés afectados y plazo de ejecución	Mecanismos de Gobierno implantados
1. Comenzar la reforma del edificio LK1 de Central implantando mejoras para optimizar el impacto ambiental tales como biomasa, aislamientos y geotermia.	Medio ambiente 2015-16	Inmovilizado
2. Culminar el proceso de revisión del sistema de Seguridad y Salud.	Personas 2015	Comité de SyS.
3. Renovar la certificación OHSAS	Personas 2015	Comité de SyS.
4. Mantener el impulso al emprendizaje ayudando a la creación del mismo número de negocios y empresas que en 2014 (462).	Clientes y Sociedad 2015	Area de Desarrollo de Negocio
5. Consolidar el proceso de Calidad Integral cara a la mejora continua con el objetivo de ser líderes en calidad de servicio.	Clientes y Personas 2015	Equipo de Proceso
6. Impulsar la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales.	Personas 2015	Gestión Social
7. Profundizar en la relación multicanal con el cliente, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de clientes activos en canales y movilidad	Clientes 2015-2016	Area de Desarrollo de Negocio
8. Adaptación de la Gobernanza e implantación de un nuevo Comité de Riesgos	Personas 2015	Consejo Rector
9. Realización de una reflexión estratégica	Todos 2016- 2019	Consejo Rector y Consejo de Dirección
10. Revisión de las prioridades y acciones de RSE aplicando los resultados del análisis de materialidad	Todos 2015	Comité RSE
11. Aplicación del análisis de materialidad a Proveedores valorando sus expectativas y demandas, así como conocer su grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad.	Proveedores 2015	Comité RSE
12. Extensión del Sistema de Gestión del desempeño y diseño del nuevo Sistema de Evaluación de Mandos	Personas 2015 - 2016	Gestión Social
13. Nuevo Plan Berdintasuna - Igualdad, con énfasis en el empoderamiento de las mujeres	Personas 2015	Comité Berdintasuna
14. Implantación de una sistemática de información	Clientes Socios 2015	Proceso de Comunicación

con socios y asociados		
15. MiFID. Aplicación de los planes de mejora en la información a clientes sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	Clientes 2015	Area de Desarrollo de Negocio
16. Implantar el Plan Director de Procesos, aplicándolo a la Gestión de 3 macro procesos priorizados	Personas 2015	Plan Director

2.2. CUADRO DE MANDO RSE DE LABORAL KUTXA

A continuación se presenta el cuadro de mando de Laboral Kutxa que permite tener una visión global de los indicadores clave en la organización respecto a las tres vertientes: económica, social y ambiental.

Indicadores de desempeño económico (datos consolidados):

Indicadores	2012 (1)	2013		2014		2015
	Real (2)	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Resultados después de Impuestos (m€)	22.087	97.044	96.557	109.289	98.172	104.402
Índice de Eficiencia (%) (3)	41,60	46,27	49,79	47,84	49,01	53,11
Depósitos de clientes (M€)	18.636	18.028	17.942	17.957	17.311	17.731
Crédito a clientes (M€)	16.502	15.835	15.359	14.407	14.372	13.676
Solvencia (%) (4)	11,16	12,18	13,12	14,33	13,52	14,47
Fondos Especiales (M€)	1.527	1.526	1.603	1.450	1.623	1.433
% Riesgos Dudosos s/Inversión	6,95	9,03	8,25	8,23	9,73	8,39

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) No se han recogido los objetivos definidos para 2012, dado que estaban referidos sólo a Caja Laboral. Por tanto, y como consecuencia de la integración con Ipar Kutxa, estos objetivos no son comparables con la nueva realidad.

(2) Se incluyen los resultados de LABORALKutxa para el período comprendido entre el 2 de noviembre (momento de la integración) y el 31 de diciembre de 2012.

(3) Índice de Eficiencia: Gastos de Administración+amortizaciones/Margen Bruto.

(4) Hasta 2013 se utiliza el ratio de capital principal y desde 2014 el ratio de capital total (CET1).

Indicadores de desempeño en socios y personas:

Aspecto/Indicador	Año 2012		Año 2013		Año 2014		Año 2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Socios y socias de trabajo							
Número socios en activo	2.078	1.809	2.091	2.113	1976	2.020	1.932
Formación							
Horas formación/plantilla total	41,74	41,00	38,68	41,26	53,98	52,23	55,18
Evaluación de la formación (1-10)	8,30	8,30	8,18	8,31	8,40	8,30	8,30
Seguridad y salud							
Absentismo en %	2,43%(*)	3,33%	2,23%	≤3,00%	2,37	≤3,00%	≤3,00%
Desarrollo profesional							
Índice Laboral medio	2,336	n/d	2,346	n/d	2,364	n/d	n/d
Promoción: Incremento en Índice Estructural	6,74%	n/d	9,18%	n/d	13,11%	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Todos los indicadores de 2012 corresponden a Laboral Kutxa, salvo el indicado con (*) que corresponden sólo a Caja Laboral sin la integración con Ipar Kutxa.

Aspecto/Indicador	Año 2012		Año 2013		Año 2014	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Dinámica de empleo						
Tasa de rotación	20,8 %	n/d	12,5%	n/d	11,1%	n/d
Tasa de salidas	3,5%	n/d	5,9%	n/d	8,3%	n/d
Igualdad						
% Mujeres socias	44,8%	n/d	44,91%	n/d	45,85%	n/d
% Mujeres directivas/total de directivos	21%	n/d	22,73%	n/d	25,73%	n/d

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2012		2013		2014		2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:							
• Kgrs/Cliente	0,077	<0,080	0,073	<0,080	0,070	<0,080	<0,075
• % papel reciclado s/total	84,0%	≥50%	98,1% (1)	≥70%	95,9%	≥90%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,254	<0,300	0,265	<0,300	0,277	<0,300	<0,270
Agua en m ³	8.006	10.000-11.000	6.864	≤10.000	6.930	<8.500	<7.500
Electricidad (Kwh)	2.568.551	≤2.600.000	2.620.810	≤2.700.000	2.099.725	≤2.700.000	≤2.200.000
Tóner:							
• Unidades consumidas	1.522	1.500-1.700	1.667	≤1.700	1.735	≤1.700	≤1.700
• % tóner reciclado s/total	89,3%	≥50%	90,2%	≥59%	91,1%	≥80%	≥90%
Gasoil en litros	69.590	≤80.000	73.662	≤75.000	54.998	≤75.000	≤75.000
Kgrs. residuos gestionados (3)	196.847	100%	266.283 (2)	100%	168.732	100%	100%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

- (1) Desde 2013 se tiene en cuenta el papel valorizado (reciclado+ecológico/sin cloro).
- (2) En 2013 se ha procedido a vaciar parte del almacén de Oñate y se ha realizado una sustitución periódica de baterías.
- (3) El objetivo es gestionar el 100% de los residuos. Su volumen depende cada año de diferentes circunstancias.

2.3. PERFIL DE LA MEMORIA

Laboral Kutxa es la entidad financiera resultado de la fusión a finales de 2012 de Caja Laboral e Ipar Kutxa. La de 2014 es, por tanto, la segunda memoria de RSE que presenta la Entidad resultante y que hace referencia a un año completo.

Sin embargo, es importante resaltar que las Entidades origen ya realizaban este ejercicio de transparencia anteriormente. Concretamente, la antigua Caja Laboral publicaba desde el año 2005 y con periodicidad anual, memorias de RSE siguiendo los periodos fiscales. Por su parte Ipar Kutxa publicó en el año 2009, su primera memoria relativa al ejercicio 2008.

Laboral Kutxa, tiene la voluntad de seguir publicando con periodicidad anual su memoria de RSE siguiendo las directrices marcadas por GRI. La memoria de RSE relativa al ejercicio 2014 de Laboral Kutxa se ha realizado siguiendo la guía G4 “exhaustiva”, y el Suplemento Sectorial Financiero, ambos de GRI.

En el apartado 9.3., al final de la memoria, se detallan las vías de contacto para cualquier tema relacionado con la memoria.

Laboral Kutxa mantiene la información significativa en términos de sostenibilidad relativa a:

- **Sociedades de gestión de activos inmobiliarios**, que son sociedades a través de las cuales Laboral Kutxa gestiona el negocio inmobiliario.

Se trata de Sociedades instrumentales, por lo que sus datos e impactos están integrados en los de Laboral Kutxa.

- **Caja Laboral BancaSeguros**, que es una Sociedad Limitada Unipersonal, que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de Laboral Kutxa.

BancaSeguros es un mediador independiente, participado al 100% por Laboral Kutxa, y las relaciones entre ambas se regulan por un contrato de prestación de servicios.

El servicio que presta Laboral Kutxa a **BancaSeguros** es la cesión de la red de distribución para la mediación de los productos de seguro.

Al estar **BancaSeguros** integrada en la red comercial y en los Servicios Centrales de Laboral Kutxa, buena parte de los indicadores de su actividad están integrados con los de Laboral Kutxa. A lo largo de la Memoria se enumeran aquellos aspectos para los que hay indicadores independientes.

Laboral Kutxa es miembro de la Corporación MONDRAGÓN. La Corporación MONDRAGON está integrada por más de 100 cooperativas autónomas e independientes y que utilizan sus propios sistemas de reporte.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

De acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2014 de Laboral Kutxa no existen limitaciones al alcance establecido por GRI, salvo:

- Para aquellos indicadores que no han podido ser cubiertos, por la carencia de un sistema de medición, en cuyo caso han sido identificados a lo largo de la memoria y en la Tabla de Indicadores GRI, y que tratarán de ser medidos en futuras memorias.
- Para los indicadores que no aplican por su escasa o incluso nula relevancia o materialidad en la actividad de una entidad financiera y el contexto económico, político y social de la Entidad y cuyas limitaciones se especifican en cada uno de los indicadores.

Todos aquellos indicadores para los que no se haya podido detallar información por las razones detalladas, se irán indicando a lo largo de la Memoria.

Un aspecto importante de la Memoria 2014 es la inclusión de un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes en el ámbito de Responsabilidad Social, análisis para el cual se ha contado con el asesoramiento de Cegos Deployment, empresa con la que Laboral Kutxa colabora habitualmente para garantizar el entendimiento correcto de las directrices del Global Reporting Initiative - GRI. Los resultados de este análisis se describen en el apartado 2.4

Política en relación a la verificación de la Memoria

AENOR lleva realizando la verificación de las Memorias de RSE elaboradas por la antigua Caja Laboral desde el año 2005.

Dado el conocimiento del que la organización verificadora dispone, adquirido durante todos estos años de relación y también como consecuencia de la certificación de otros sistemas como la ISO 9001 del servicio de Banca Electrónica en 1998 o la ISO 14001, LABORAL Kutxa, a través del Departamento de Calidad, tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

2.4. MATERIALIDAD

LABORAL Kutxa identifica, a través de los distintos canales de diálogo que mantiene con sus Grupos de Interés (detallados en los apartados Mecanismos de Diálogo), las expectativas de cada uno de ellos. Este año se ha hecho un análisis más estructurado, recogiendo las opiniones de distintas fuentes y Grupos de Interés, a través de Focus Group externos con participación de clientes, Focus Group internos con participación de socios y socias trabajadores. En total se han realizado 6 Focus Groups. Se han analizado también los análisis de materialidad de otras Entidades bancarias, y se ha revisado numerosa literatura y opiniones de expertos, entre los cuales es especialmente reseñable el estudio realizado por Economistas sin Fronteras para la Cátedra Telefónica-UNED de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad titulado “Principales riesgos sociales y ambientales del negocio bancario en tiempos de crisis” publicado en enero de 2014 .



Una vez identificados los elementos que estos Grupos de Interés consideran más relevantes, se ha recogido también la opinión de todas las personas con responsabilidad de Director o Directora de Area en el Consejo de Dirección, contrastando así las opiniones de la Entidad con las de sus Grupos de Interés.

Las conclusiones permiten priorizar las iniciativas de RSE a desarrollar por LABORAL Kutxa, y también centrar la relevancia a la hora de informar sobre estas actividades, de modo que esta matriz de materialidad se constituye en una hoja de ruta para la planificación de las actividades de Responsabilidad Social de la Caja.

Las conclusiones permiten priorizar las iniciativas de RSE a desarrollar por LABORAL Kutxa, y también centrar la relevancia a la hora de informar sobre estas actividades, de modo que esta matriz de materialidad se constituye en una hoja de ruta para la planificación de las actividades de Responsabilidad Social de la Caja.

- En relación con los **factores económicos**, no es sorprendente que son especialmente significativos aquellos aspectos que hacen referencia a la percepción de LABORAL Kutxa como

una entidad solvente que ofrece garantías y los relativos a su estrategia, ya que son elementos clave para asegurar su supervivencia en estos momentos en que aún no han terminado de asentarse los efectos de la profunda crisis económica y financiera que ha afectado de modo especialmente virulento al sector bancario.

Lógicamente, desde las percepciones de los clientes, también es destacada la importancia de todo lo que tienen que ver con el servicio al cliente, la personalización, la no existencia de errores y el asesoramiento transparente y sencillo, especialmente en relación con la explicación y venta de productos de ahorro complejos.

- Respecto a los temas **sociales**, son los elementos más internos, los ligados a la organización del trabajo y las relaciones entre las personas trabajadoras las que resultan más relevantes: la gestión de la seguridad y salud laboral, la gestión de las personas, los intervalos salariales o los beneficios sociales y el clima laboral, así como otros aspectos todavía emergentes, como los relativos a los avances en la igualdad de género o en la conciliación de la vida familiar y laboral.

- En tercer lugar, en relación con los **temas ambientales** estos resultados muestran una baja relevancia para estos aspectos, en opinión de los diversos Grupos de entrevistados. Sin duda la actividad de un banco no es agresiva con el entorno, pero no cabe duda de que el cuidado de nuestro sufrido planeta es labor de todos y todas, empresas y ciudadanía, y en ningún caso podemos reducir nuestros esfuerzos en estos aspectos. Es por tanto un ámbito que añadiremos por convicción a la hoja de ruta generada desde las opiniones de nuestros interlocutores y Grupos de Interés.

Comparando las valoraciones de los Grupos de Interés con las apreciaciones de la alta dirección de LABORAL Kutxa, los aspectos menos alineados son:

- en la estrategia de la Caja se le da un énfasis elevado, no compartido por otros Grupos, a los aspectos ligados a la propia estructura de la Entidad y de su Grupo, así como a la cercanía y accesibilidad, física, en base a la Red de oficinas, y a través de canales alternativos.

- en opinión de los Grupos de Interés, la estrategia de la Caja en el futuro debe poner más énfasis en dos aspectos concretos:

- El cumplimiento y los mecanismo de control alrededor de riesgos como corrupción o blanqueo de capitales, si bien la menor preocupación de LABORAL Kutxa parte de la confianza en el buen funcionamiento de las estructuras en marcha para controlar estos riesgos (Departamento de Cumplimiento Normativo, dotado con 8 personas a dedicación completa)
- Los productos y servicios socialmente responsables. Sin quitar peso a esta línea, en este último caso es significativo constatar que los clientes particulares priorizan menos esta demanda que otros Grupos de Interés como los expertos en RSE.

Finalmente, tenemos que recoger que en 2015 tenemos la intención de profundizar en este análisis, incorporando también la opinión de un Grupo de Interés todavía no incorporado, el de los proveedores.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



ÁMBITO ECONÓMICO

1. Estrategia de la Entidad (incluyendo M, V, V)
2. Solidez financiera, sistemas de control de riesgos.
3. Buen Gobierno Corporativo, órganos de decisión y control, incompatibilidades.
4. Estructura del Grupo y de la Entidad.
5. Cumplimiento legal y mecanismos de Control (corrupción, blanqueo de capitales, etc...).
6. Contribución al desarrollo eco. y financiero del entorno: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, al grupo cooperativo, Universidad...
7. Gestión de los grupos de interés (canales, sistema de diálogo).
9. Servicio al cliente, personalización de la relación, personal y escrita, contratos.
12. Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos.
13. Accesibilidad: Oficinas, red comercial, canales como internet o cajeros.



ÁMBITO SOCIAL

8. Acción social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo...
11. Productos y servicios socialmente responsables.
14. Seguridad y Salud Laboral .
15. Código ético, comportamientos a exigir a los trabajadores.
16. Gestión de las personas, igualdad de género, conciliación.
17. Niveles e intervalos salariales.
18. Beneficios sociales, clima laboral.
19. Promoción de la utilización del euskera.
21. Gestión de proveedores.



ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

20. Sistema de Gestión Ambiental.

Estrategia de la Entidad y Gestión del riesgo

Siendo aspectos especialmente relevantes, aportamos información adicional sobre nuestros enfoques en estos temas. Los ejes que dirigen nuestra estrategia en 2015 se muestran en este gráfico:

EJES ESTRATÉGICOS DEL PG 2015:

EJE 1		SEGUIMIENTO DE LA REORDENACIÓN DEL SECTOR Y ADECUACIÓN DE LA GOBERNANZA	
ESPECIALIZACIÓN		EFICIENCIA	
EJE 2	Modelo de Oficina en Banca de PARTICULARES	EJE 6	Modelo de RIESGOS
EJE 3	Modelo de negocio y relacional de PARTICULARES	EJE 7	Modelo financiero y de costes
EJE 4	Modelo de Negocio y organizativo especializado en Banca de EMPRESA	EJE 8	Implantación del PLAN DIRECTOR DE PROCESOS
EJE 5	BANCASEGUROS	PERSONAS	
		EJE 9	Apoyar la implantación de la estrategia a través de las personas

- En el proceso de reordenación continuada del sector, un primer Eje de actuación es el seguimiento de los procesos regulatorios y de transformación de las Entidades, en consecuencia la adecuación de nuestro sistema de Gobernanza, pero también será prioritaria la actualización y revisión de nuestro marco estratégico. Partiendo de nuestra personalidad diferenciada como cooperativa de crédito, sin olvidar por tanto nuestras raíces dentro de la economía social.
- Respecto al contacto con el cliente nuestra apuesta sigue siendo la **especialización** en la prestación del servicio, de modo que consolidado el modelo especializado de oficinas de empresa y particulares, nuestro objetivo de aportar a los clientes de más valor un servicio más consistente y con más calidad.
- El otro vector básico será la **eficiencia**, con la ambición de que tanto la organización de la empresa como la gestión de los riesgos nos permitan seguir manteniendo diferenciales positivos frente a nuestros competidores de mayor dimensión. Se incorpora un nuevo eje de actuación, el referido a la gestión por procesos, que será objeto, en su caso, de validación en la próxima reflexión estratégica.
- Finalmente, un último Eje será el desarrollo de las personas y su gestión alineada con la estrategia.

A nivel de estrategia más concreta, podemos destacar dos actuaciones especialmente significativas como oportunidades a desarrollar desde un planteamiento de Responsabilidad Social:

- Dentro del Eje relativo al Modelo de Negocio, una línea básica cara a los clientes particulares y empresa es **Fomentar nuestro perfil de economía social, y las actividades de RSE, especialmente el Emprendizaje,**
- Asimismo, en el plano interno, en relación con el Eje relativo a la gestión y desarrollo de las personas, un concepto prioritario a desarrollar es la llamada **Responsabilidad Social Interna, con énfasis en la gestión de los riesgos psicosociales y en favorecer el empoderamiento de las mujeres.**



En general el enfoque de gestión de los riesgos en LABORAL Kutxa contempla los cinco componentes que se muestran en el esquema adjunto.

En todos los casos están interrelacionados, y existe un Departamento llamado **Control Global del Riesgo**, cuya función es gestionar todos ellos. Los riesgos de **Negocio, Crédito y Mercado** son los que más tradición de gestión tienen en banca, por su impacto económico inmediato. Por **Riesgo Operacional**, según el acuerdo de capital Basilea II, se entiende la posibilidad de pérdidas debido a la inadecuación, o a fallos, de los procesos, el personal y los sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos, y está más ligado a los aspectos sociales internos, sobre todo en el ámbito de los comportamientos de las personas. El riesgo **Reputacional** lo define el Banco de España como el «daño que para la entidad resulta de una publicidad negativa en relación con sus prácticas de negocio, sea cierta o no», y está más cerca de los aspectos sociales externos, relacionados con los clientes y con la sociedad en general, incluyendo también los riesgos ambientales.

En el caso de los riesgos y oportunidades, focalizado en los operacionales y reputacionales, el Comité de RSE los valora al elaborar los planes de acciones de cada ejercicio. En 2015, a partir del análisis de materialidad descrito, se han clasificado las acciones en marcha en función de su prioridad, identificándose como una acción más a desarrollar en el ejercicio, la necesidad de profundizar en la aplicación de estos resultados y reconsiderar las listas de acciones.

Además, existe una herramienta llamada GIRO - Gestión Integral del Riesgo Operacional, administrada por el Departamento de Control Global del Riesgo, en la que cada Departamento, incluido el de Calidad, reporta información sobre riesgos operacionales relativos a su función. Y en lo relativo a los riesgos y oportunidades reputacionales, ésta es una función del Departamento de Comunicación, que anualmente incluye sus prioridades dentro del Plan de Marketing.

En el cuadro siguiente se relaciona la matriz de materialidad con las actividades previstas a realizar en materia de RSE para 2015 (pags. 7 y 8). Aquellas actuaciones de prioridad alta serán las que afecten a ámbitos situados en el cuadrante superior derecho de la matriz.

Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2015	Aspectos afectados	Otros aspectos
PRIORIDAD ALTA		
Realización de una reflexión estratégica	1	
Revisión de las prioridades y acciones de RSE aplicando los resultados del análisis de materialidad	1	
Adaptación de la Gobernanza e implantación de un nuevo Comité de Riesgos	2	3
Consolidar el proceso de Calidad Integral cara a la mejora continua con el objetivo de ser líderes en calidad de servicio.	2,9,12	
Profundizar en la relación multicanal con el cliente, aumentando las posibilidades de autoservicio y aumentando el número de clientes activos en canales y movilidad	9	10
Implantar el Plan Director de Procesos, aplicándolo a la Gestión de 3 macro procesos priorizados	2	5
Extensión del Sistema de Gestión del desempeño y diseño del nuevo Sistema de Evaluación de Mandos	16,17	
Nuevo Plan Berdintasuna-Igualdad, con énfasis en empoderamiento de las mujeres	16	
Sistemática de información con socios y asociados	3,10,18	
MiFID. Aplicación de los planes de mejora en la información a clientes sobre productos de ahorro e inversión complejos y no complejos	12	
Impulsar la evaluación y prevención de riesgos psicosociales.	14,18	
Culminar el proceso de revisión del sistema de S. y S.	14	
Renovar la certificación OHSAS	14	
Comenzar la reforma del edificio LK1 de Central implantando mejoras para optimizar el impacto ambiental tales como biomasa, aislamientos y geotermia.	14	20
PRIORIDAD MEDIA		
Mantener el impulso al emprendizaje ayudando a la creación igual número de negocios y empresas que en 2014 (462).	8	11
NO PRIORITARIO		
Aplicación del análisis de materialidad a Proveedores valorando sus expectativas y demandas, así como conocer su grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad.	21	

Insistiendo en las principales oportunidades y riesgos detectadas:

- ✓ ligado a los ámbitos 9 y 12 de la matriz de materialidad, como se comenta en la pg. 15, es especialmente relevante una línea básica de la actividad comercial de LK como es la insistencia en reforzar el perfil de economía social y las actividades de RSE consideradas como un elemento básico de su posicionamiento comercial,
- ✓ por contra, la fuerte demanda de responsabilidad sobre los productos bancarios que se detecta en el ámbito 12 de materialidad implica unos riesgos reputacionales que se gestionan con intensidad, como se describe en las páginas 29, 30 y 42 en relación, respectivamente, a la problemática de relación con los clientes con dificultades para el pago de sus hipotecas, las cláusulas techo-suelo en algunos préstamos, y las insatisfacciones con las Aportaciones Financieras Subordinadas emitidas sobre todo por Eroski.

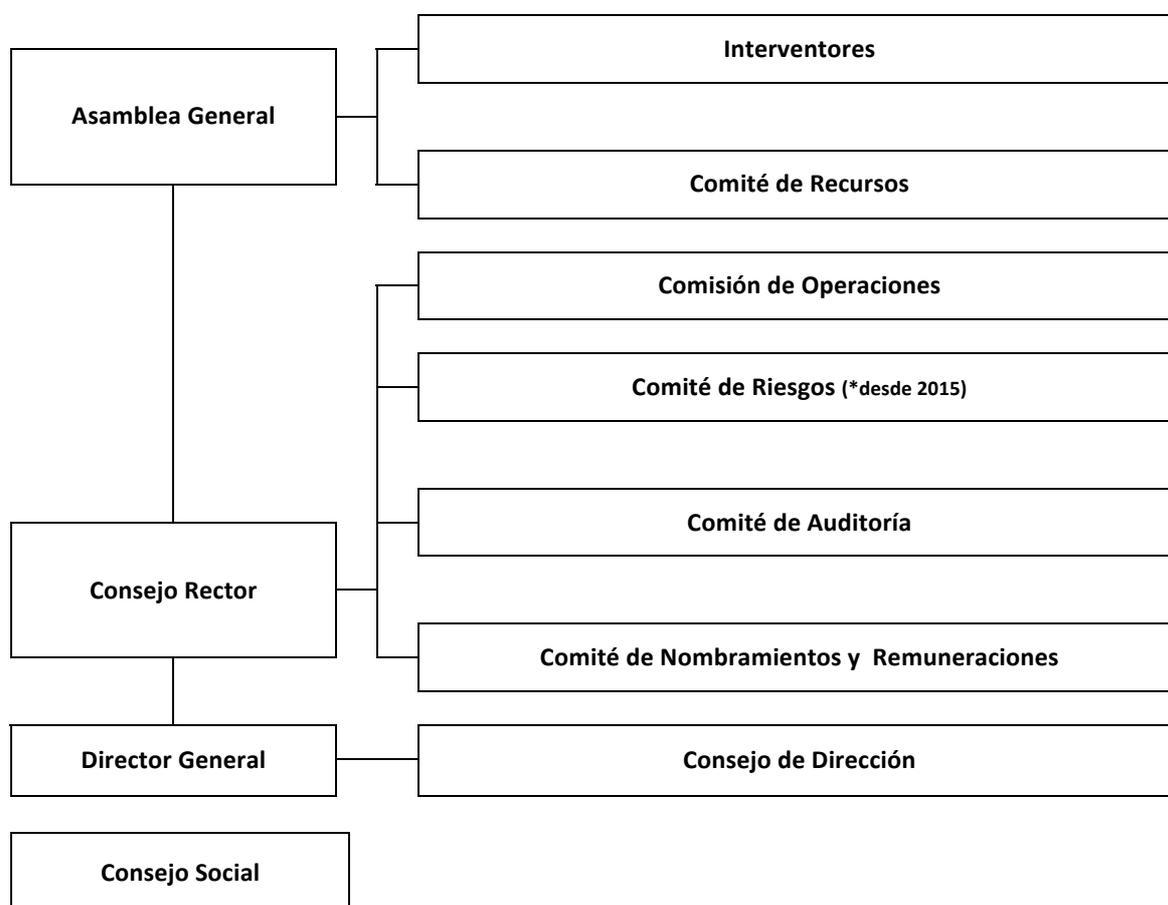
3.



ORGANIZACIÓN,
ESTRUCTURA DE
GOBIERNO Y
PARTICIPADAS

3.1. ESTRUCTURA DE LA ENTIDAD

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años						Mayores de 50 años					
	2012		2013		2014		2012		2013		2014	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector	5	1	5	0	3	0	6	3	7	3	8	3
Interventores	1	0	1	0	1	0	2	0	2	0	1	1
Comité de Recursos (1)					6	2	11	1	10	2	4	0
Comisión de Operaciones	4	0	4	0	1	0	0	0	6	0	9	0
Comité de Auditoría	1	0	0	0	0	0	1	2	2	2	1	2
Comité Nombramientos y Remuneraciones	1	1	1	0	1	0	1	0	4	0	4	0
Consejo Social	12	3	10	4	12	4	4	1	5	1	3	1
Consejo de Dirección	4	1	2	1	2	1	7	0	8	0	7	0

(1) Para el Comité de Recursos no está disponible el dato en función de la edad en 2012 y 2013.

La **Asamblea General** es la reunión de los socios y socias constituida con el objeto de deliberar y adoptar acuerdos sobre aquellos asuntos que, legal o estatutariamente, sean de su competencia, vinculando las decisiones adoptadas a todos los socios de la Cooperativa.

La Asamblea General fijará la política general de la Cooperativa y podrá debatir sobre cualquier asunto de interés para la Cooperativa, siempre que conste en el orden del día, pero únicamente podrá tomar acuerdos obligatorios en materias que la Ley de Cooperativas no considere competencia exclusiva de otro órgano social.

Entre sus funciones indelegables está la de elegir los miembros del Consejo Rector, Interventores y Comité de Recursos.

A los **Interventores** les corresponde valorar la idoneidad de las representaciones conferidas para la Asamblea General, así como instar su convocatoria, proponer asuntos a incluir en el orden del día y ejercitar acciones de impugnación contra acuerdos de la misma contrarios a la Ley o a los Estatutos.

El **Comité de Recursos** es el órgano delegado de la Asamblea para resolver recursos que puedan plantear los socios o el Consejo Social, contra sanciones o decisiones adoptadas por el Consejo Rector.

El **Consejo Rector** es el órgano de administración de la Entidad y al que corresponde la alta gestión y la supervisión de los directivos, a través del control de su actividad, la aprobación de su planificación empresarial, el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos de negocio, etc. y, en general, además de las especificadas como propias, todas aquellas que no estén reservadas a otros órganos sociales por la Legislación o los Estatutos, pudiendo ejercer sus funciones directamente a través de su pleno, o a través de sus comisiones delegadas, que actualmente son la Comisión de Operaciones, el Comité de Auditoría, el Comité de Nombramientos y Remuneraciones y el Comité de Riesgos.

La **Comisión de Operaciones**, que está compuesta por miembros del Consejo Rector y del Consejo de Dirección sanciona todas las operaciones de riesgo con clientes que superen los límites de instancias inferiores.

El **Comité de Auditoría** tiene como funciones esenciales el proponer el nombramiento de los Auditores de Cuentas o Sociedades de Auditoría y mantener relaciones con ellos y supervisar la eficacia del control interno de la entidad, la auditoría interna y la información financiera.

El **Comité de Nombramientos y Remuneraciones** tiene como funciones básicas las relativas a la evaluación de idoneidad de consejeros y personal clave, a la selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y a la política retributiva de la Entidad, que debe aprobar el Consejo Rector.

El **Comité de Riesgos, que se pondrá en marcha en 2015**, es el responsable de asesorar al Consejo Rector sobre la propensión global al riesgo y estrategia en este ámbito de la entidad, vigilar la política de precios de los activos y pasivo y asesorar al Consejo Rector respecto de todos los riesgos relevantes de la entidad, en materia de stress test y planificación de capital en lo que a riesgos se refiere.

El **Consejo Social** es un órgano asesor del Consejo Rector, prevalentemente en materias de orden institucional, y de la Dirección General, en materias de régimen laboral. Está instituido para un seguimiento y control próximo de la gestión que la Dirección realiza. Así, el Presidente del Consejo Rector y el Director General asisten a las sesiones ordinarias del Pleno del Consejo Social, en las que Dirección hace descargo de su gestión y los representantes sociales disponen de la opción efectiva para transmitir directamente sus opiniones, inquietudes y sugerencias al respecto.

La gestión empresarial de LABORAL Kutxa compete en su globalidad a la **Dirección General** de la Entidad, arropada por el Consejo de Dirección. El **Consejo de Dirección**, define las acciones y medidas para hacer operativas las políticas y estrategias definidas por el Consejo Rector, las despliega entre las áreas y departamentos y gestiona las operaciones de la Entidad.

LABORAL Kutxa no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de altos directivos naturales de las áreas geográficas donde ejercen su cargo, debido a que la actividad se desarrolla en el ámbito estatal y los criterios que se siguen son de adecuación de competencias profesionales. De hecho, la totalidad de altos directivos (los 10 miembros del Consejo de Dirección) son naturales de las áreas donde la Entidad opera.

Los procedimientos existentes de supervisión de LABORAL Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año constit.
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de los directivos, representación de la Entidad. Analiza anualmente los aspectos referentes a la RSE y de continuo los impactos, riesgos y oportunidades económicos y sociales.	1960
Consejo Social	Régimen laboral, asesoramiento al Consejo Rector y a Dirección General	1960
Servicio Atención al Cliente	Gestión de las consultas, quejas y reclamaciones de los clientes.	1994
Comité de Seguridad y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de riesgos laborales y Seguridad y Salud.	1996
Hizkuntza Batzordea	Comité para la normalización lingüística	2000
Comité de Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales	Órgano de control y comunicación de la Prevención del Blanqueo de Capitales.	2003
Comité de RSE	Órgano delegado del Consejo de Dirección en materia de RSE y con presencia de miembros de las Areas de Empresas, Gestión Social, Medios y Financiera. Está presidido por el Director de Calidad, quién hace descargo anual ante el C. Rector.	2008
Control Global del Riesgo	Control del riesgo de liquidez, de tipo de interés, de crédito, de mercado y operacional.	2008
Comisión de igualdad entre hombres y mujeres	Promover y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y seguimiento del Plan de Igualdad vigente	2009

Para evitar los conflictos de interés entre la Entidad y los miembros del Consejo Rector, además del régimen de incapacidades e incompatibilidades establecido en los Estatutos Sociales y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores, existe una regulación específica en el Reglamento del Consejo Rector sobre el sistema de votación para adoptar aquellos acuerdos en los que pueden darse tales conflictos.

Estos procedimientos, que se han recogido detalladamente en Memorias anteriores, contemplan

- Incapacidades e incompatibilidades de los miembros del Consejo Rector.
- Reglamento de conducta en el Mercado de Valores.
- Regulación del Reglamento del Consejo Rector para evitar los conflictos de intereses.

La Administración Pública no forma parte del capital ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de LABORAL Kutxa. Los apoyos financieros recibidos por parte de la Administración son los siguientes:

Concepto (miles de euros)	2012	2013	2014
Subvenciones (ayuda al empleo y formación)	256	278	247

RETRIBUCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los miembros del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora, por lo que no hay vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. En la siguiente tabla se muestran las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección y de los Consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del C. Rector en los ejercicios que se indican.

Concepto (miles de euros)	2012	2013	2014
Retribución total por su trabajo	1.338	1.558	1.422
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	141	186	292
Total	1.479	1.734	1.714
Retribución media por persona	87	115,6	122,4

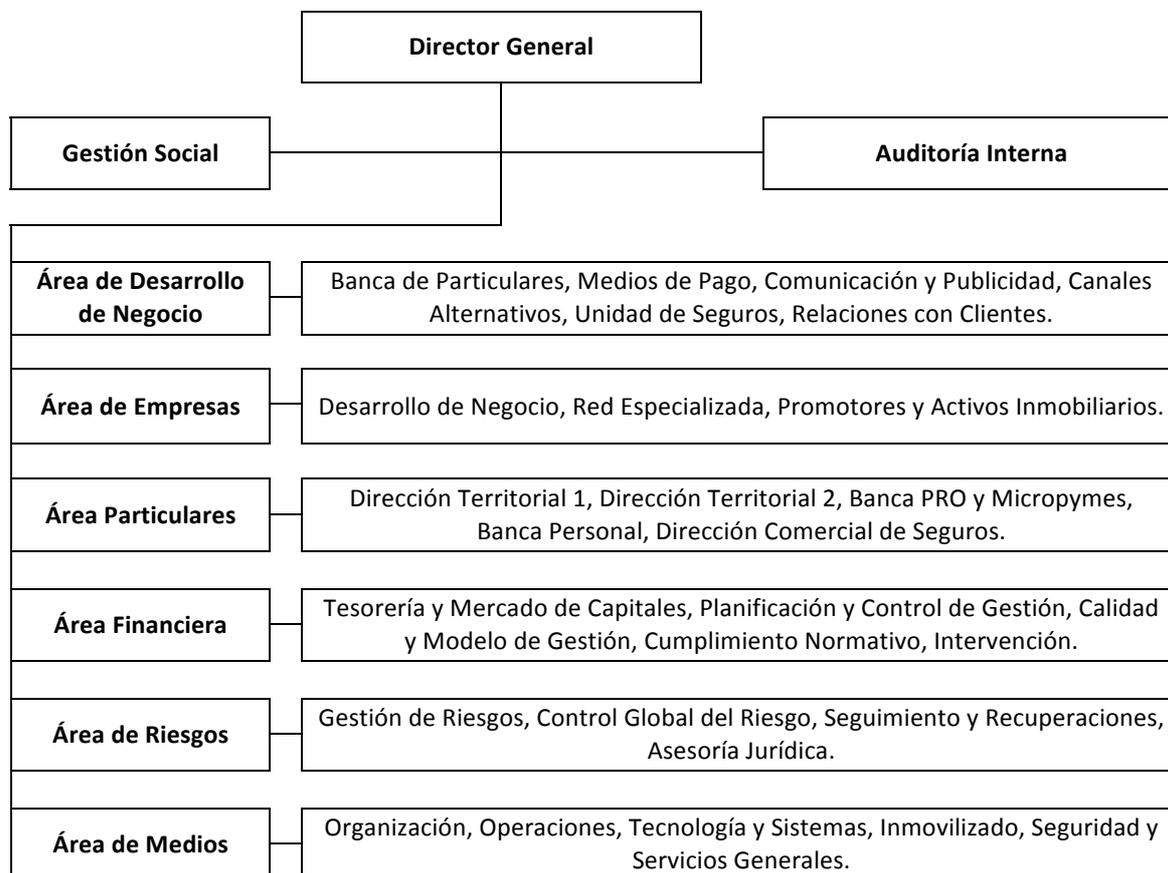
En LABORAL Kutxa existe la Retribución Variable Individual (RVI) destinada a estimular y premiar el rendimiento individual de los socios de trabajo, aplicable a los socios y socias que desarrollan actividades directivas o de gestión comercial. Esta RVI se basa en la consecución de dos clases de objetivos:

- Cuantitativos de negocio.
- Cualitativos, que pueden incluir aspectos sociales y ambientales, ligados a la gestión de cada socio en su ámbito particular de actuación.

La RVI también incorpora una valoración personal del socio directivo por parte de su superior jerárquico, a través de la “valoración subjetiva” que puede suponer hasta el 15% del total de la RVI, y puede incorporar aspectos de gestión de las personas de su equipo como formación, participación, trabajo en equipo, etc., es decir, aspectos ligados con la satisfacción de los socios.

ESTRUCTURA OPERATIVA

La estructura operativa de LABORAL Kutxa se desarrolla básicamente a través de 6 grandes Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



En **BancaSeguros** se han integrado todos los empleados provenientes de Seguros Lagun Aro que constituían la Red Comercial del “canal Directo” de Seguros Lagun Aro, y también algunas otras personas de apoyo, básicamente en actividades de Marketing. Tiene una estructura comercial paralela pero integrada con la de LABORAL Kutxa y la red de **BancaSeguros** la compone un Director Comercial, Directores de Zona de Seguros y los gestores especializados.

3.2. EMPRESAS PARTICIPADAS

A continuación, se presentan las empresas participadas por LABORAL Kutxa:

Nombre de la Empresa	Actividad	% Participación
Entidades Dependientes		
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.	Gestora fondos de inversión	100%
Crediges, SGIIC, S.A.U.	Gestora fondos de inversión	100%
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.	Gestora fondos de pensiones	100%
Clarim Álava, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Navarra, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Clarim Valladolid, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
ISGA Inmuebles, S.A.	Promotora Inmobiliaria	100%
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, SLU	Tenedora de participaciones	100%
Sociedad Gestión Activos Caja laboral, SAU	Gestora de Activos Inmob.	100%
Caja Laboral Bancaseguros O.B.S.V., S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%
Piensos del Norte, S.A.	Productora de Piensos	100%
Eco Moncayo Azul, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Promociones Iturmendi 2010, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Promociones Maralema, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Residencial Los Doce Amigos, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Copesa Montecerrao, S.L.	Promotora Inmobiliaria	51%
Copesa Valdecilla, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Interpartners Prom Inmobiliaria Castilla y León, S.L.	Promotora Inmobiliaria	100%
Entidades Multigrupo		
Copesa Ciempozuelos, S.L.	Promotora Inmobiliaria	50%
Entidades Asociadas		
ICR Institutional Investment Management SGIIC, SA	Gestora fondos de inversión	23,81%

3.3. PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

Las principales magnitudes de LABORAL Kutxa se muestran en la siguiente tabla:

Concepto	2012	2013	2014
Volumen de negocio (mill/€)			
Activos totales	24.364	24.627	24.725
Fondos Propios	1.319	1.405	1.451
Depósitos de la clientela	18.636	18.028	17.957
Crédito a la clientela	16.502	15.835	14.407
Servicios			
Oficinas	450	382	370
Cajeros automáticos	703	629	618
Personas	2.438	2.372	2.266(2)
Socios de trabajo en activo	2.078	2.091	1.990
Por Cuenta Ajena	360	281	276
Resultados (millones de €)	(1)		
Margen de Intereses	329,5	65	396,0
Margen Bruto	418,5	81,5	503,6
Gastos de Administración	166,2	30,4	246,1
Resultado de la Actividad de Explotación	-506,7	31,2	110,8
Resultado después de impuestos	-528,5	22	79,8

(1) Los resultados del ejercicio 2012 corresponden a 10 meses (enero a octubre) de actividad de Caja Laboral y a 2 meses (noviembre y diciembre) de actividad de la nueva entidad LABORAL Kutxa. A efectos informativos se incluyen también los Resultados sólo de la Nueva Entidad, LABORAL Kutxa, para el período de actividad comprendido entre el 2 de noviembre y el 31 de diciembre de 2012.

(2) A esta cifra hay que añadirle las 40 personas reubicadas provenientes de otras cooperativas.

La distribución de la riqueza generada por LABORAL Kutxa se muestra en la siguiente tabla:

Concepto (miles de €).	2012	2013	2014
1. Valor económico generado directo	447.047	519.661	486.527
Margen Bruto (sin Otras Cargas de Explot.)	449.119	526.229	498.967
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	-2.072	-6.568	-12.440
2. Valor económico distribuido	218.931	322.573	292.875
Pago a proveedores (Costes operativos)	91.326	142.188	108.910
- otros gastos generales de administración.	60.769	71.968	76.689
- otras cargas de explotación	30.557	70.220	32.221
Gastos de personal	105.518	130.836	127.181
Impuesto sobre Beneficios	0	2.420	7.796
Intereses al capital	22.087	30.491	31.058
Inversión/Donaciones a la comunidad	0	16.638	17.930
- Fondo de Educación y Promoción (FEP)	0	6.655	7.172
- Fondo Social Intercooperativo (FSI)	0	9.983	10.759
3. Valor económico retenido (1-2)	228.116	197.088	193.652

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, en 2014 se ha producido la fusión con ISGA, S.A. de 16 sociedades que gestionaban activos provenientes del sector promotor. A fin de año quedaban 14 sociedades.

Las sociedades operativas han registrado pérdidas por un total de 93,0MM€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos Inmobiliarios	2012	2013	2014
Ingresos (Ventas)	53.593	67.494	65.885
Costes operativos	5.048	8.770	6.056
Gastos de personal	0	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	3.654	289	443
Impuestos brutos	4.842	4.587	6.251

Respecto a **BancaSeguros**, las principales magnitudes económicas son:

Concepto (miles de €).	2012	2013	2014
Volumen de negocio (comisiones)	4.506	21.210	21.799
Gastos de Personal	1.918	11.667	11.952
Total de Gastos	2.726	21.157	21.641
Resultados antes de impuestos	1.780	54	178

Entorno macroeconómico.

Para proteger al conjunto de la economía de nuevas crisis bancarias, la banca mundial está siendo sometida a un "tsunami" regulatorio, y en concreto en Europa el acontecimiento más importante de 2014 ha sido la puesta en marcha de la Unión Bancaria, con el lanzamiento del Mecanismo Único de Supervisión europeo - MUS. A partir del 4 de noviembre de 2014, aunque conviven el Banco Central Europeo - BCE y la Autoridad Bancaria Europea (EBA), con los distintos reguladores nacionales, la banca europea actúa realmente en un mercado único.

En lo macro, la economía española se ha favorecido de factores externos con un comportamiento muy positivo, en concreto la caída del precio del petróleo, que en menos de un año se ha reducido, en €uros, nada menos que un 35%, y una política monetaria desde el BCE extraordinariamente expansiva, y muy relacionado con ella, una devaluación importante del €uro.

Así, se ha ido apreciando en 2014 un cambio de tendencia que se espera continúe en 2015, reflejando comportamientos mejores de lo esperado tanto en el consumo privado como en la inversión pública y privada, incluso mostrando evoluciones positivas en el control del déficit público y en la generación de empleo.

Con todo, a pesar de las mejores perspectivas, la economía española muestra problemas estructurales no resueltos, en concreto, y muy ligada a sus elevados niveles de desempleo, la escasa competitividad internacional de su modelo productivo, revelada en la vuelta a déficits en la balanza de intercambio de productos y servicios con el resto del mundo. En segundo lugar, el elevado endeudamiento del sector público, que si bien ha reducido su déficit, en porcentaje de deuda sobre el PIB ha seguido elevándose, situándose casi al 100%, cuando la referencia europea a la que acercarse sigue siendo el 60%.

En términos cuantitativos, se espera, para la economía española en general:

- un crecimiento del consumo público similar al del año 2014, del 0,6%,
- una evolución también positiva del consumo de los hogares, en torno al 2%, que puede ser compatible con una ligera mejora de la tasa de ahorro,
- un crecimiento de la inversión en bienes de equipo en torno al 6%, con un crecimiento en la inversión en construcción, tras siete años de ajuste
- una aportación levemente positiva de la demanda externa

En el ámbito del sector bancario, conformado en la actualidad casi exclusivamente por bancos y cooperativas de crédito, la situación general seguirá siendo de un sector en un mercado estancado, tanto a nivel europeo como en el estado español, en concreto:

- Los tipos de interés seguirán en mínimos históricos, impensables hace pocos años, incluso observándose tipos nominales negativos para remunerar los saldos de depósitos en algunos mercados mayoristas.
- La falta de expectativas de remuneración, y las bajas tasas de ahorro, se traducen en un crecimiento esperado en los depósitos bancarios del 1,2%, con un crecimiento más expansivo en fondos de inversión y de pensiones.
- En el conjunto del crédito, se siguen esperando tasas negativas, en torno al -0,4%, si bien se espera que el dirigido al consumo de los hogares y a las pymes sí comience a mostrar un comportamiento positivo.
- Los ratios de morosidad se irán reduciendo paulatinamente, esperándose que la tasa de mora del conjunto del sector bancario llegue al 11,6%.

Continuarán la reducción en el número de competidores y en la capacidad instalada, en los puntos de venta y en el empleo, así como los continuos requerimientos regulatorios, si bien se considera que la reconversión bancaria en el Estado español es un proceso ya acabado.

En este mercado tan complicado, LABORAL Kutxa parte en 2015 con los procesos de integración entre Caja Laboral, Ipar Kutxa y la red comercial especializada procedente de Seguros Lagun Aro ya afianzados.

Así, la prioridad sigue siendo una gestión equilibrada y prudente, centrada en consolidar nuestras estrategias financieras, de liquidez, obtención de resultados recurrentes, control de costes, refuerzo de la solvencia y posicionamiento comercial diferenciado.

Como objetivos cuantitativos básicos para 2015 se plantean:

Objetivos Cuantitativos de LABORAL Kutxa para 2015

1. Alcanzar 111,6 millones de € en **Resultados Antes de Impuestos**. Compensando la importante reducción en el margen de intereses con la contención en los gastos generales y la menor necesidad de provisiones.
2. Ratio de **eficiencia** del 53,11%, destacado respecto a otros competidores, si bien peor que el del año anterior, por la caída del margen a pesar de que los gastos generales de administración se reducirán en un 4%.
3. **Solvencia**, en términos de CET1, concepto asimilable al TIER1, ascenderá un punto y alcanzará en *phase-in* (aplicando calendarios de adaptación) nada menos que el 14,47% (era el 13,52% a finales de 2014).
4. Equilibrio en el crecimiento de las masas de balance, que seguirá reflejándose en una adecuada generación de **liquidez**. El ratio "Loan to Deposits", que recoge el porcentaje que supone la inversión crediticia sobre el volumen de depósitos, mejorará en 4 puntos, hasta al 90,5%,

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2014 ha sido la compra a promotores de activos en pago de deuda a LABORAL Kutxa y la desinversión del conjunto de los activos en propiedad, tanto producto acabado (viviendas), como mediante la finalización de las obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo. La desinversión se centra en la venta del activo, si bien en casos puntuales puede realizarse mediante la transformación del suelo en viviendas que serán comercializadas.

Además, en el año 2014, a través de 4 de las sociedades (ISGA, S.A., Promociones Iturmendi, S.L., Clarim Valladolid, S.L. y Clarim Alava, S.L.) , se ha estado trabajando en 11 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 170 viviendas y una nave industrial, de los que se han terminado 3 proyectos, que han supuesto la finalización de 25 viviendas y una nave industrial.

Ninguno de los suelos, promociones en curso o viviendas terminadas está adyacente o ubicado dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegida.

La actividad de estas **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, ralentizada ante la crisis del mercado inmobiliario, supone una participación mínima en el sector inmobiliario español. Su impacto indirecto está relacionado con la contratación a terceros de las actividades necesarias para su desarrollo.

3.4. MERCADO DE LABORAL KUTXA

A lo largo de 2014 se ha procedido a integrar once oficinas en la Red Nueva, con la consecuente reducción del número total de oficinas. Esto se debe a la adecuación de la red comercial a las exigencias de rentabilidad en el entorno actual de tipos de interés mínimos. Con fecha de 1 de enero se volvió al esquema de dos Direcciones Territoriales.

Para 2015, se va a proceder a un ajuste adicional en la red comercial integrando 3 oficinas en Cantabria de reciente apertura y dificultades de rentabilidad. Se considera ya consolidada la nueva Organización Comercial, con un nuevo modelo de oficina con gestores especializados, lo que implica una dimensión media mayor por oficina.

Las zonas geográficas donde opera LABORAL Kutxa y la distribución de sus oficinas es:

Zona geográfica	Número de oficinas		
	Año 2012	Año 2013(1)	Año 2014
Álava	51	41	41
Aragón	23	23	20
Asturias	12	12	12
Bizkaia	155	103	103
Cantabria	7	7	7
Castilla y León	49	49	43
Cataluña	1	1	1
Gipuzkoa	84	78	78
La Rioja	10	10	9
Madrid	11	11	10
Navarra	47	47	47
Dirección Territorial 1	177	160	191
Dirección Territorial 2	273	122	180
Dirección Territorial 3		100	
Total de oficinas	450	382	371

(1) Dirección Territorial 1: Gipuzkoa, Navarra, La Rioja, Aragón, Barcelona y la oficina de Aramaio (Álava). Dirección Territorial 2: Bizkaia, Cantabria y Asturias. Dirección Territorial 3: Araba, Castilla y León y Madrid(se ha suprimido en enero de 2014).

Asimismo se cuenta con una red especializada de empresas, a las que hay que añadir la oficina de Cooperativas y Grandes Empresas y la oficina de Sector Público. De este modo, a finales de 2014 se contaba con la siguiente distribución de oficinas:

Zona geográfica	Número de oficinas de particulares al cierre de 2014	Red especializada de empresas en 2014
Gipuzkoa	78	3
Navarra	47	1
Rioja-Burgos-Madrid	29	1
Valladolid-Palencia	16	1(*)
Aragón **	21	1
Territorial 1	191	
Bizkaia	103	3
Araba	41	1(*)
León-Salamanca-Zamora	17	
Cantabria y Asturias	19	1
Territorial 2	180	
Total de oficinas	371	12

*La oficina de Valladolid cubre Castilla y León y la de Araba se encarga también de La Rioja.

** Incluye la oficina de Barcelona.

4.



NUESTRA
RELACIÓN CON
LOS CLIENTES

En Memorias anteriores se ha recogido la política de LABORAL Kutxa en su relación con el cliente y la responsabilidad sobre los productos, y cómo ésta recae en el Área de Desarrollo de Negocio y en el Área de Empresas y, en última instancia, en el Consejo de Dirección. LABORAL Kutxa generalmente no recurre a la subcontratación de productos y/o servicios. A lo largo de 2014, éstas son las acciones fundamentales de LABORAL Kutxa en relación con sus clientes:

- ✓ El asesoramiento y la personalización de la relación con el cliente, y la gestión responsable en especial respecto a la venta de productos de ahorro complejos y no complejos son dos aspectos claramente priorizados al analizar la Materialidad de los distintos ámbitos, y en 2014 ambos han recibido un importante empuje. En el primer caso con la consolidación de las estructuras especializadas y los protocolos de gestión personal, y en el segundo, y muy relacionado con el anterior, con la implantación de los test de conveniencia y test de idoneidad, entre otras mejoras desarrolladas mediante 8 grupos de trabajo. Estas mejoras han seguido aplicándose durante 2015.
- ✓ En 2013 se abrió a los clientes vinculados de LABORAL Kutxa la posibilidad de ser socios de la Entidad. A final de 2014 son 10.162 los y las clientes personas físicas que han adquirido participaciones en el capital de la cooperativa, por un importe que supone el 21% del capital social.
- ✓ LABORAL Kutxa es socia de Autocontrol desde el 29 de julio de 2008, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento particularmente útil en el proceso económico, velando por el respeto a la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2014 LABORAL Kutxa ha realizado 56 consultas previas a Autocontrol, con el resultado de 0 modificaciones en anuncios. Tampoco se ha desaconsejado la difusión de ningún anuncio.
- ✓ En 2014 se ha continuado con el proyecto iniciado en 2012, en cumplimiento de la nueva normativa EN50131 sobre grados de equipos que componen el sistema de seguridad y verificación por Central Receptora de Alarmas (CRA) del 18/02/2011. Se ha completado el paso a Grado III de la totalidad de oficinas de LABORAL Kutxa. En 2014 se ha iniciado la implantación en los 34 cajeros desplazados. Está prácticamente terminado la instalación en 120 oficinas de uno o dos teléfonos de seguridad, conectados directamente a nuestro Centro de Recepción de Alarmas para casos de emergencias.
- ✓ Iniciativas para mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas a la gente con minusvalías o impedimentos, como a Internet. (Ver 4.4. Accesibilidad a servicios financieros).
- ✓ La Banca Online abre numerosas posibilidades de simplificación en la relación del cliente con su banco, y en 2014, además de innovaciones constantes, podemos destacar que, con objeto de simplificar la gestión de la contabilidad doméstica, LABORAL Kutxa ha desarrollado una aplicación de control de ingresos y gastos integrando todas las cuentas y tarjetas del cliente.
- ✓ Respecto a los clientes empresas, en este entorno de crisis económica, se ha continuado desarrollando acuerdos con otras entidades dirigidos a mitigar los efectos de la falta de liquidez derivada de la crisis, pero también se han desarrollado Convenios contemplando otras necesidades como avales para financiar operaciones de comercio exterior (Elkargi), apoyo específico a empresas de economía social (Cepes) o a mujeres empresarias (acuerdo con Aspegi en Gipuzkoa), y otros para fomento de la formación financiera de las Pymes (Cebek y Cluster de Alimentación). (Ver 4.2. Productos y Servicios Socialmente Responsables).

- ✓ Otra línea de especial relevancia es la colaboración con EIF - European Investment Fund de BEI - Banco Europeo de Inversiones para la creación de empleo vía microcréditos dirigidos a emprendedores. El acuerdo para la concesión de 24 M €, previsto con una duración de 2 años, se agotó en menos de 1 año.
- ✓ Se ha desarrollado el proyecto de apoyo a la internacionalización de PYMES, aportando a las empresas que quieran abrir nuevos mercados el conocimiento, apoyo y experiencia de LABORAL Kutxa.
- ✓ A lo largo de 2014 se ha reducido el número de oficinas. Esta disminución se ha debido básicamente a la necesidad, en el entorno actual de tipos de interés mínimos, de optimizar la rentabilidad del negocio. Se han cerrado 11 oficinas en la red nueva, se trata de oficinas de reciente apertura con problemas de rentabilidad. Estas oficinas se han integrado en otras cercanas. Por tanto esta reducción no supone un empeoramiento relevante del servicio proporcionado a los clientes ya que se mantiene la cobertura en los municipios.

Una mención específica a la problemática de relación con los clientes con dificultades de pago en sus hipotecas. La Política de LABORAL Kutxa en relación a las operaciones hipotecarias está recogida en el **Capítulo 8, en Mecanismos de Diálogo con la Sociedad**. Las actuaciones en 2014 han sido:

- ✓ Dentro de la política de negociación personalizada en todos los casos en que los y las clientes se enfrentan con dificultades de pago de su vivienda, el primer paso es ofrecer al cliente si su problema está recogido en la casuística contemplada en el Código de Buenas Prácticas al que se adhirió LABORAL Kutxa en abril de 2012, , que fue actualizado en 2013, y ha recibido una nueva redacción en el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.

Código buenas prácticas	2014	
	Aprobadas	No aplica
Solicitudes		
249	134	115

A las 134 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluye además beneficios fiscales. Las operaciones a las que no se aplica este Código por no cumplir alguno de los requisitos que contempla la Ley han seguido con los procedimientos y protocolos propios de LABORAL Kutxa, y que, además de la reestructuración de las deudas, también contemplan daciones en pago como alternativas para compartir la pérdida de valor del bien hipotecado, así como situaciones en las que se acuerda un derecho de permanencia del antiguo propietario, a pesar de la adjudicación judicial de la vivienda a favor de LABORAL Kutxa.

- ✓ El total de acuerdos de refinanciación y renegociación de la deuda formalizados en 2014, incluyendo las reestructuraciones aplicando el Código de Buenas Prácticas, ha ascendido a 959.

Provincia	Refinanciación	Novación-reestructuración	Total
Araba	15	139	154
Bizkaia	29	349	378
Gipuzkoa	28	73	101
Navarra	29	70	99
Red Nueva	84	143	227
TOTAL	185	774	959

- ✓ A pesar de este elevado nivel de acuerdos, la Entidad se ha adjudicado 186 viviendas, en algunos casos aplicando acuerdos de dación en pago, en otros como consecuencia de una ejecución judicial. Incluso tras la sentencia judicial en estos últimos casos, todavía cabe la posibilidad de que el cliente pueda solicitar la suspensión de la ejecución del lanzamiento de su antigua vivienda, de modo que de las 50 solicitudes de suspensión que ha recibido la Caja, en 27 casos ha suspendido efectivamente el lanzamiento.

Viviendas adjudicadas 2014	Total	Vivienda habitual	Resto viviendas
Daciones	33	29	4
Ejecuciones hipotecarias	148	105	43
Ejecuciones no hipotecarias	5	1	4
TOTAL	186	135	51

- ✓ En cuanto a la aportación de viviendas por parte de Caja Laboral al Fondo Social de Viviendas para arrendar a personas que han sido desalojadas de su antigua vivienda desde 2008, de las 35 viviendas puestas a disposición, 8 han sido aprobadas y 7 han sido efectivamente alquiladas.
- ✓ Finalmente, en relación con la problemática de las cláusulas techo - suelo, estas han tenido poca incidencia en LABORAL Kutxa, ya que sólo se aplicaron en hipotecas de la antigua Ipar Kutxa, pero en todo caso, se espera que en fechas cercanas, aunque ya dentro de 2015, se dé a conocer una sentencia del Tribunal Supremo que termine de concretar el alcance del problema para su solución definitiva.

Desde la página inicial de nuestra Web **LABORAL Kutxa**, se puede acceder a los principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca on line), así como a las redes sociales (Blog, Facebook, Twitter, Youtube, etc.).

Recordamos que LABORAL Kutxa ofrece a sus clientes una gama de productos y servicios no sólo financieros sino también de seguros, estos últimos a través de una sociedad participada, **BancaSeguros**. Esta es un instrumento que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de LABORAL Kutxa con doble objetivo:

- ✓ Obtener sinergias comerciales focalizando la venta de seguros sobre la base de clientes de LABORAL Kutxa, ofreciendo al cliente un servicio global, bancario y de seguros, en un único punto de venta, y con una propuesta de valor al cliente única.
- ✓ Mejorar de forma sustancial la eficiencia de la venta de seguros, y la del Grupo LABORAL Kutxa.

4.1. PERFIL DEL CLIENTE

La siguiente tabla muestra la evolución del número de clientes de la entidad. A destacar que se realiza una depuración anual de la base de datos que implica la baja de clientes inactivos.

Zona Geográfica	Número de Clientes			%
	2012	2013	2014	
Álava	127.822	147.957	144.983	12,16%
Aragón, Cataluña y La Rioja	80.657	78.858	78.617	6,59%
Asturias y Cantabria	32.258	32.652	33.799	2,83%
Bizkaia	302.036	392.337	374.201	31,38%
Castilla y León	133.684	130.999	128.788	10,80%
Gipuzkoa	294.985	287.885	286.527	24,03%
Madrid	14.546	14.718	15.427	1,29%
Navarra	124.559	122.792	122.605	10,28%
Sede Central	6.722	7.402	7.671	0,64%
Dirección Territorial 1	521.469	496.937	596.989	50,06%
Dirección Territorial 2	595.800	424.989	595.629	49,94%
Dirección Territorial 3		293.674		
Total Caja Laboral	1.117.269	1.215.600	1.192.618	100,00%
Personas Físicas exclusivas de Ipar Kutxa	74.960			
Personas Jurídicas exclusivas Ipar Kutxa	9.867			
Total LABORAL Kutxa	1.202.096	1.215.600	1.192.618	100,00%
Clientes Particulares (%)	87,5%	86,9%	86,7%	
Clientes Autónomos (%)	7,7%	7,8%	7,9%	
Clientes Negocios (%)	3,7%	4,3%	4,3%	
Clientes Empresas (%)	1,0%	1,1%	1,1%	

Considerando las líneas de negocio fundamentales (Crediticia y Aseguradora), a continuación se detalla cada una de las carteras. El perfil de la clientela de créditos es el siguiente:

Créditos por sector (millones de euros)	2012	2013	2014
Sector Público	219,1	258,2	345,5
Otros Sectores Residentes	17.230,6	16.484,2	14.777,6
Economías Domésticas	12.480,7	11.848	11.338,3
- Hipotecarios	11.902,4	11.343,8	10.851,2
- Financiación al consumo	357,5	297,2	287,6
- Resto	220,4	206,8	199,4
Empresas	4.049,6	3.159	2.727,3
Otros Créditos	700,2	1.477,1	712,0
Crédito a No Residentes	21,5	20,4	22,8
Total Crédito a Clientes Bruto	17.471,4	16.762,8	15.146,0
Correcciones de valor por deterioro de activos	-968,7	-907,3	-730,9
Total Crédito a Clientes Neto	16.502,3	15.855,4	14.415,1

El perfil de clientes de **BancaSeguros** a 31/12/2014 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres			Asegurados mujeres		
	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media	Número Pólizas	Capital promedio	Edad Media
Riesgo Vida	45.611	39.976	43	40.728	40.351	42
Amortización PGP	16.778	4.363	44	14.973	3.943	45
Amortización PGH	1.627	34.620	45	1.599	37.336	44

Hogar propietario	46.466	129.306	46	31.898	120.542	45
Hogar arrendador	4.579	91.067	48	3.651	87.505	48
Hogar inquilino	2.050	18.162	41	1.997	19.402	40

La distribución geográfica de los clientes es la siguiente:

Créditos por zona geográfica (% sobre el bruto)	2012	2013	2014	Seguros Vida-Amortización 2014*
Bizkaia	27,56%	26,65%	27,40%	26,5%
Gipuzkoa	21,78%	21,74%	22,50%	35,6%
Araba	11,10%	10,76%	11,13%	8,5%
Navarra	12,04%	11,58%	11,80%	11,8%
Red Nueva	23,75%	24,61%	25,62%	17,3%
Otras	3,77%	4,67%	1,56%	0,2%
Total Crédito a Clientes Bruto	100%	100%	100%	100%

*No existen datos de años anteriores ni se tiene en cuenta los seguros de hogar.

4.2. PRODUCTOS Y SERVICIOS SOCIALMENTE RESPONSABLES

PRODUCTOS FINANCIEROS

Los criterios sociales o de sostenibilidad en la política de créditos están presentes en los siguientes productos:

- **Microcréditos:** Son préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztenpresa. Adicionalmente, en 2013 se firmó un convenio con EIF (European Investment Fund) por el cual se facilitaban microcréditos a emprendedores y microempresas con precios subvencionados. Esta línea se ha comercializado en 2014.
- **Tarjetas Aseguradas:** Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Europ Assistance.
- **Préstamos personales:** Existen préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. También existen préstamos orientados a jóvenes para financiación de estudios (material, matrículas, etc.), Por ejemplo en 2014, acuerdos con: Basque Culinary Center, AEK, Universidad de Navarra y Mondragón Lingua.
- **Préstamos hipotecarios:** Existen Convenios de vivienda con diferentes Organismos Públicos con un tipo de interés marcado por la administración correspondiente.
- **Acuerdos y Convenios:** con Hirukide-Asociación de Familias Numerosas de Euskadi (financiación de vivienda habitual, vehículos particulares y estudios de hijos), con Erkide (ventajas financieras a cooperativistas de sus miembros asociados), con FCTC (Federación de Cooperativas de Trabajo de Catalunya) y Cepes para la financiación de aportaciones al capital y un nuevo pack de ventajas financieras para cooperativistas.

En 2013 se firmó el convenio para la creación del Fondo Social de Viviendas (FSV) junto con otras entidades financieras, el Ministerio de Economía y Competitividad, Ministerio de Fomento y Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. El convenio tiene por objetivo la creación de un fondo social de viviendas en régimen de arrendamiento, destinadas a

personas que hayan sido desalojadas de su casa por el impago de una hipoteca desde 2008. El número de viviendas aportadas por LABORAL Kutxa es de 35, estando siete de ellas alquiladas al cierre de 2014.

A continuación, se presenta la información cuantitativa de los productos financieros socialmente responsables desarrollados en la parte superior:

	2012		2013		2014	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	133	4.582	162	5.752	1586	24.416
Préstamo Personal	331	351	337	1.578	394	1187
Préstamo Hipotecario	331	32.732	247	23.879	2	92
Tarjetas Aseguradas	314.975	---	324.155	---	303.692	---
Préstamo Erkide	23	277	72	779	62	902
Préstamo FCTC	n/d	n/d	90	41	6	16
Préstamo CEPES/ASCC	n/d	n/d	5	73	19	294

En relación con los criterios excluyentes e incluyentes relativos a la llamada Inversión Socialmente Responsable (ISR) en la gestión de activos, la propia financiación a clientes es más relevante que esta actividad de gestión. En relación con la financiación, se viene controlando, dentro del Sistema de Gestión Ambiental, el impacto de todas las inversiones realizadas por el segmento de Empresas. En 2014 se aprobó en el Consejo de Dirección un plan de aplicación gradual de criterios ISR a la gestión de activos y al conjunto de la financiación a empresas, identificando los responsables de cada acción.

CONVENIOS Y COLABORACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

LABORAL Kutxa colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas para abrir líneas de financiación en condiciones preferentes para emprendedores, autónomos y empresas, o para la rehabilitación de viviendas, o facilitando la financiación a las pymes en mejores condiciones mediante convenios o líneas de crédito con diferentes Sociedades de Garantía Recíproca (SGR).

En 2012, 2013 y 2014 el volumen de estos convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2012	Importe formalizado en 2012	Saldo dispuesto al 31/12/2012
ICO	50	2.314	108.713
Gobierno Vasco	181	19.545	236.531
Gobierno de Navarra	156	17.904	169.586
Junta de Castilla y León	2	12	11.774
Diputación de Álava	0	0	1.010
Diputación de Gipuzkoa	1	52	1.610
SPRI-AFI	23	4.093	56.912
Otros Convenios	318	683	3.040
Suma	731	44.603	589.176
SGRs	313	38.565	160.792
Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2013	Importe formalizado en 2013	Saldo dispuesto al 31/12/2013
ICO	0	0	75.933
Gobierno Vasco	243	26.8361	247.380
Gobierno de Navarra	102	11.208	165.549
Junta de Castilla y León	0	0	10.991
Gobierno Central	105	11.696	84.763
Diputación de Álava	0	0	1.408
Diputación de Gipuzkoa	0	0	1.436
SPRI-AFI	7	1.077	49.324
Otros Convenios	523	1.080	4.071

Suma	980	52.633	640.859
SGRs	181	17.397	136.800
Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas 2014	Importe formalizado en 2014	Saldo dispuesto al 31/12/2014
ICO	11	439	50.284
Gobierno Vasco	122	9.724	191.749
Gobierno de Navarra	12	1.145	153.749
Junta de Castilla y León	0	0	10.279
Gobierno Central	3	299	77.600
Diputación de Álava	0	0	1.097
Diputación de Gipuzkoa	0	0	1.095
SPRI-AFI	10	1.566	42.161
Otros Convenios	506	2.365	4.271
Suma	664	15.539	532.285
SGRs	173	17.967	125.751

TARJETAS DE AFINIDAD

LABORAL Kutxa cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que los clientes hacen de las tarjetas Affinity para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas. La cuantía de la cesión anual es:

-Por cada tarjeta titular a final de año: 2,5 euro/año

-1 euro/año por beneficiario de tarjeta.

-Por facturación en compras: 20% de los resultados obtenidos.

En los cuadros se refleja la repercusión total en favor de dichas organizaciones.

	2012	2013	2014
Número de operaciones	840.611	833.441	826.253
Facturación total (euros)	47.314.377	46.910.798	45.969.615
Beneficio social canalizado (euros)	91.742	89.075	76.500

DONACIONES PARA PROYECTOS EN EL TERCER MUNDO

La Libreta Súper 55 de LABORAL Kutxa tiene un programa de puntos, por ingresos y saldos, que los clientes pueden canjear por regalos o por donaciones para proyectos en el tercer mundo. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por los clientes (euros) por proyecto	2012	2013	2014
Medicus Mundi. Proyecto: “ Mejorando la salud sexual y reproductiva de las mujeres “	6.160	5.469	6.467
Mundukide Fundazioa. . Proyecto: “ Mejora Socio-Económica en el corredor del norte de Mozambique ”	4.934	5.500	5.297
Alboan. Proyecto: “Mujeres viudas: Mujeres vivas y con derechos”.	6.405	4.104	5.951
Mundubat. Fortalecer las capacidades de participación de la confederación nacional de mujeres campesinas originarias de Bolivia “ BARTOLINA SISA”.	5.510	6.412	4.224
Importe (con IVA incluido) total donado	23.010	21.485	21.939

Dentro del catálogo de regalos también disponemos de un set de cestos de Aspace (integración socio-laboral de personas afectadas de parálisis cerebral).

SEGURO ONGS

LABORAL Kutxa cuenta con un Seguro dirigido exclusivamente a ONGs que da cobertura y condiciones especiales a estas entidades a través de dos pólizas:

- Póliza de accidentes. Cubre a los voluntarios en los accidentes acaecidos en el ejercicio de las actividades propias de la ONG, incluyendo el riesgo “in itinere” (desplazamiento o trayecto necesario). Garantías: fallecimiento accidental (6.010€), invalidez permanente (12.020€) y asistencia sanitaria (1.202€).
- Póliza de responsabilidad civil. Se cubre la reclamación de daños a terceros o a propiedades que no pertenezcan a la organización, como consecuencias de los actos habituales realizados por parte del voluntario. Garantías: límite por anualidad para el conjunto de voluntarios adheridos a la póliza (2.404.048€), límite por siniestro (1.202.024€) y límite por víctima (150.235€).

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

▪ GRUPO MONDRAGÓN

El primer destino de la inversión en Empresas en LABORAL Kutxa lo constituyen las Cooperativas asociadas y otras Sociedades integradas en el Grupo MONDRAGÓN, empresas que buscan objetivos económicos y la participación y autogestión de los trabajadores / propietarios de las empresas que lo constituyen.

Además, LABORAL Kutxa apoya el desarrollo de esas empresas, buscando la creación de nuevos puestos de trabajo, mediante aportaciones de fondos. En 2012 y 2013 no se han podido realizar aportaciones al no haberse generado resultados suficientes para ello. Dichas aportaciones se realizan a:

- MONDRAGÓN Inversiones, que se encarga de financiar parcialmente proyectos de desarrollo de las Cooperativas, tanto en el Estado Español como en el extranjero.
- Fundación MONDRAGÓN para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

Miles de euros	2012	2013	2014
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	1.398.455	1.163.348	838.470
Aportaciones a MONDRAGÓN Inversiones	0	0	6.212
Aportaciones a Fundación MONDRAGÓN (3)	4.063	9.325(4)	6.360
Puestos de trabajo en MONDRAGÓN	80.321	74.060	n/d(2)

(1) La inversión recogida es: Circulante, Estructural y Firma. Datos solo de Caja Laboral.

(2) En el momento de redactar esta Memoria, la Corporación Mondragón no ha publicado los datos.

(3) Las aportaciones de 2012 y 2013 para el sostenimiento del Centro Corporativo, al no haber distribución de resultados parte de la remuneración al capital, se han realizado vía cuenta de resultados.

(4) Incluye los 4.000.643€ aportados en el FRES realizado para el apoyo a Fagor Electrodomésticos.

▪ FUNDACIÓN GAZTEMPRESA

La finalidad de la Fundación Gaztempresa es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, a través de programas y servicios que aporten valor al desarrollo empresarial y profesional.

El resultado en 2014 ha sido notable: 1.917 emprendedores han acudido a Gaztempresa, un 37% más que en 2013. En este sentido, la implicación de las personas de la red de oficinas de LABORAL Kutxa ha sido determinante. En 2014, las 263 sucursales que colaboran con Gaztempresa han canalizado 1.299 solicitudes, el 55% más que en 2013.

El esfuerzo divulgativo también se ha reflejado en la cosecha final: **462 empresas creadas y 771 nuevos puestos de trabajo** directo en el año 2014. LABORAL Kutxa, en su historia de apoyo al emprendizaje mediante Gaztempresa, ha ayudado a la puesta en marcha de 3.720 empresas que han generado más de 6.603 empleos.

Gaztempresa	2012	2013	2014
Empresas viables creadas	211	265	462
Puestos de trabajo iniciales	389	458	771

Para el apoyo a los promotores en su proyecto, es relevante la colaboración con otras iniciativas, y en 2014 debemos mencionar:

-La participación como socio local fundador de YBS, representante en el Estado de YBI - Youth Business International, junto con una Fundación en Madrid (Tomillo) y otra en Barcelona (Fundació Privada per a la Promoció de l'Autoocupació de Catalunya). YBI es una red internacional de entidades sin ánimo de lucro que se unen para ayudar a los jóvenes a crear su negocio, siguiendo una metodología compartida.

-La colaboración en el programa "Juntos por el empleo de los más vulnerables", liderado por la Fundación Accenture.

Además del servicio de apoyo a la creación de nuevas microempresas, incluyendo asesoramiento, acompañamiento y financiación, el programa Gaztempresa colabora también a la consolidación de las empresas apoyadas, y respecto a esta segunda fase, es destacable que en setiembre de 2014, aplicando las Buenas Prácticas aprendidas de YBI, se ha iniciado la puesta en marcha de un programa de **mentoring**. Se trata de que un mentor voluntario acompaña a los jóvenes emprendedores en su primera aventura empresarial, siguiendo una sistemática concreta. Los mentores son empresarios y profesionales con experiencia, con currículums diversos, si bien bastantes de ellos y ellas son voluntarios de entre los profesionales de LABORAL Kutxa.

4.3. PRODUCTOS Y SERVICIOS AMBIENTALMENTE RESPONSABLES

LABORAL Kutxa, como entidad financiera, no contempla impactos significativos, tanto riesgos como oportunidades, en el corto plazo para la organización debido al cambio climático. En cualquier caso, y en coherencia con su estrategia de contribuir a un mejor medio ambiente, dispone de productos y servicios para ayudar a ralentizar dicho cambio climático.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Dentro de la cartera de productos y servicios de financiación al consumo están:

- **Ekocréditos.** Destinados a financiar productos y servicios que ayudan a disminuir el consumo energético y las emisiones de CO2: vehículos ecológicos, electrodomésticos eficientes, reformas del hogar para conseguir una vivienda energéticamente eficiente. No se han hecho operaciones asociadas a este producto en 2014.
- **Al servicio de la comunidad.** Paquete integral para la reforma y rehabilitación de viviendas que incluye: diagnóstico de patologías de edificación, proyectos y obras de rehabilitación eficiente, información y gestión de subvenciones a la rehabilitación, asesoría energética y cálculos de ahorro en calefacción o aire acondicionado y financiación de las obras e inversiones a realizar. Este servicio se da junto a las empresas de Ingeniería y Construcción de la Corporación MONDRAGÓN. El período de maduración de este servicio es largo. En 2014 no se han formalizado operaciones.

SERVICIO ELECTRÓNICO DE ENVÍO A CLIENTES

El servicio **Posta-mail** de LABORAL Kutxa de envío a los clientes, por correo electrónico, de los extractos y comprobantes de cuentas continúa creciendo notablemente, lo que contribuye a reducir el consumo de papel. El objetivo anual es siempre el de aumentar el número de clientes usuarios del año anterior y para ello desde la Red se explica este servicio de forma constante.

Usuarios de Posta-mail	2012	2013	2014
Número de clientes usuarios	251.839	315.886	334.304
% de usuarios sobre el total de clientes	22,5%	26,0%	28,03%

CRÉDITOS PARA ENERGÍAS RENOVABLES

LABORAL Kutxa es una entidad financiera y su actividad no tiene una relación directa ni significativa con el cambio climático. Aún con ello, LABORAL Kutxa está adherida como Asociado Plus a la iniciativa Stop CO₂ Euskadi, lo que conlleva una serie de compromisos (realización del inventario de emisiones, participación en las campañas que realice la iniciativa, etc.) que se describen en esta Memoria. Además, la financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2012	2013	2014
Dispuesto préstamos (miles de €)	29.622	25.136	14.353

4.4. ACCESIBILIDAD A SERVICIOS FINANCIEROS

ÁREAS DESPOBLADAS

Desde las Oficinas de LABORAL Kutxa de Santa Cruz de Campezo y de Laguardia, ubicadas en zonas rurales de la provincia de Álava, se da cobertura (mediante desplazamiento a esas localidades) a clientes que residen en poblaciones muy pequeñas del entorno. Se ofrecen todos los servicios financieros (excepto de efectivo), tanto a particulares como a pymes y autónomos (fundamentalmente agricultores), bien en la empresa o en el domicilio particular, durante los 5 días laborables de la semana, siendo habitualmente el director la persona encargada de realizar esta labor.

Por ejemplo, Santa Cruz de Campezo atiende a 28 localidades muy diseminadas y con una población bastante madura de la Montaña Alavesa, Valle de Arana, Bernedo, Maestu y Lagrán. También se incluyen pequeñas localidades próximas de Navarra como el ayuntamiento de Zúñiga y Acedo, así como Genevilla, Cabredo, Marañón y Aguilar de Codés.

Desde Laguardia se atienden, entre otras, las siguientes poblaciones: Leza, Villabuena, Samaniego, Labastida, Lapuebla, Baños de Ebro, Assa, Lanciego, Paganos, Navaridas, Abalos, Samaniego, Elvillar, Lanciego y Kripan (en esta localidad el Ayuntamiento ha facilitado una oficina los jueves por la tarde para dar servicio a los mayores del pueblo, que tienen dificultad para desplazarse fuera del mismo).

BARRERAS ARQUITECTÓNICAS

Al realizar cualquier intervención en oficinas se aprovecha para, dentro de las posibilidades y características de los edificios, eliminar las barreras arquitectónicas existentes y mejorar la accesibilidad al local, cumpliendo así la Norma de Accesibilidad. Para 2015 está previsto terminar con aquellas obras de oficinas que presentan barreras arquitectónicas y cuya eliminación es posible (no presentan problemas estructurales), en concreto las oficinas de Donostia-Sierra de Aralar y Pamplona-San Juan Bosco.

A lo largo de 2014, entre otras, se han realizado actuaciones en este sentido en las siguientes oficinas:

- Arrasate-San Andrés
- Berriozar
- Ugao-Miravalles
- Bilbao-Calle Correo

ACCESO A TRAVÉS DE INTERNET Y TELÉFONO MÓVIL

En 2010 se implantó la Web de Caja Laboral que garantizaba la accesibilidad, conformidad con el estándar Nivel AA, de sus contenidos y en 2011 se cambió CLNet, haciéndola más interactiva y más clara y fácil de entender. A finales de 2013 se ha procedido a integrar las bancas on-line de Ipar Kutxa y de Caja Laboral.

Se trata de un sistema en continua actualización y al que se le añaden nuevas transacciones. En 2013 se añadió la posibilidad de tarificar el seguro de accidente y vida, se ha incorporado un simulador de renta para que el cliente pueda realizar sus cálculos fiscales y se ha implantado una nueva forma de visualizar los recibos mediante una tabla que permite obtener justificantes e información de los recibos adeudados en la cuenta durante el último año. También se profundizó en la posibilidad de contratar productos o nuevas transacciones como la posibilidad de acudir a las ampliaciones de capital en el apartado de bolsa, la posibilidad de contratar el Depósito Max y el CREG o la posibilidad de canjear los puntos de la cuenta Súper Bat.

También en 2013, como consecuencia de la creación de BancaSeguros, se ha creado un apartado específico de seguros en CLNet a través del cual el cliente puede consultar y gestionar los seguros que tiene contratados con la Entidad así como contratar nuevos. Esto acompañado de herramientas muy útiles (mapa de talleres, qué hacer en caso de siniestro, ayudas a la hora de seleccionar la modalidad a contratar, etc.) y posibilitando al cliente, en todo momento, el contacto con los expertos de seguros.

En 2010 se lanzó también CLNet Móvil, una versión web reducida de CLNet, optimizada para que se viese desde la pantalla de cualquier teléfono móvil. Durante estos años se ha multiplicado el uso de teléfonos inteligentes, así como el de usuarios de CLNet Móvil.

LABORAL Kutxa fue la primera entidad financiera en trasladar el euskera a sus aplicaciones de teléfono móvil. A finales de 2013 se desarrolló una campaña de fomento del euskera mediante el envío a los clientes de avisos mediante los cuales se les informa de la posibilidad de recibir la comunicación escrita exclusivamente en euskera.

Durante 2014 se han desarrollado los siguientes servicios:

- Posibilidad de visualizar a través de gráficos información de sus ahorros, tarjetas, gastos e ingresos.
- Una calculadora de IBAN de la cuenta en aplicación de la normativa SEPA.
- Habilitar la posibilidad de que el cliente elija el usuario con el que quiere acceder a la Banca On Line y CLNet Móvil.
- Solicitud y Contratación del Prestamos personal a demanda a través de la Banca On Line.
- Un nuevo módulo de creación de ficheros de recibos a la vista más sencillo, y adaptado a Sepa.
- Compra-venta de valores en el móvil.
- Se ha modificado el diseño y tecnología de la Versión Web de CLNet Móvil y se ha lanzado con la misma imagen que la que tienen actualmente las APP-s.
- Se han comenzado a presentar avisos de situaciones personales en la Banca Online, como el aviso de una cuenta en descubierto, el postmail bloqueado, una tarjeta pendiente de activación etc, y la solución para tu problema.
- Se ha lanzado un apartado de Seguros en CLNet Móvil, donde se puede consultar los seguros contratados, solicitar ayuda urgente, dar un parte, etc.
- Se ha lanzado una nueva web comercial responsive que se adapta a cualquier dispositivo, tanto destocp, talbet como móvil.
- Un nuevo espacio en Banca Online exclusivo para clientes de Banca Personal.

Clientes usuarios de Internet	2012	2013	2014
Nº de contratos CLNet	391.536	461.946	501.518
Clientes activos en CLNet	209.738	256.817	279.358
% clientes activos sobre contratos	53,57%	55,59%	55,70%
Banca Móvil	73.034	107.593	156.807
Alertas	177.905	204.312	251.583

CULTURA FINANCIERA

LABORAL Kutxa ha continuado con el uso de las redes sociales para crear cultura financiera e impulsar el conocimiento del cooperativismo. Así, en el blog de la entidad, (blog.laboralkutxa.com) se han incorporado 99 artículos de interés general, de los cuales, 25 han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y la actualidad financiera. Así con formato sencillo y accesible se alternan contenidos de cultura financiera con otros más ligados a la responsabilidad social como son: finanzas éticas, obligatoriedad de seguros, novedades fiscales, cómo crear una empresa, etc.

Durante 2014 se ha enviado en cuatro ocasiones (marzo, junio, octubre y diciembre) un Newsletter Pro, boletín informativo en formato electrónico para los clientes Pro y Microempresas de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra con dirección de correo electrónico (cerca de 50.000). Esta acción se enmarca dentro del servicio gratuito de orientación Consulting Pro para acompañar al cliente en la gestión de su negocio, ofreciendo información de especial interés (ayudas y subvenciones, novedades fiscales y legales, técnicas de venta, etc.) para el colectivo de autónomos y profesionales. Se han atendido más de 1.700 consultas en 2014.

Los Seminarios PRO son acciones formativas dirigidas a titulares de pymes y autónomos, y en 2014 se han impartido 18 seminarios a los que han asistido más de 900 clientes. Los temas tratados han sido:

- Gestión empresarial para evitar y reclamar impagos (marzo): Donostia, Vitoria-Gasteiz, Pamplona, Bilbao
- Ayudas y Subvenciones para Autónomos y Pymes (junio): Donostia, Vitoria-Gasteiz, Pamplona, Bilbao
- Redes Sociales para Empresas (octubre): Donostia, Vitoria-Gasteiz, Pamplona, Bilbao (2)
- Recomendaciones para optimizar el Cierre Fiscal (diciembre): Donostia, Vitoria-Gasteiz, Pamplona, Bilbao (2).

Con periodicidad mensual se confecciona un video (en colaboración con AFI , Analistas Financieros Internacionales) sobre la coyuntura económica y la situación de los mercados financieros. Este video se envía por email a los clientes y se coloca en CLNet.

APOYO A LA INTERNACIONALIZACIÓN

A lo largo de 2014, dentro de la estrategia de LABORAL Kutxa de proporcionar un servicio global a sus clientes empresa y de apoyarles en la búsqueda de nuevos mercados se han prorrogado los acuerdos internacionales firmados en el 2011. Los acuerdos se firmaron con entidades cooperativas que comparten filosofía con la forma de hacer de LABORAL Kutxa:

- National Cooperative Bank(EE.UU).
- Crédit Coopératif (Francia).
- Raiffeisen Bank International(Austria).

4.5. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON CLIENTES

En 2014, desde LABORAL Kutxa, se han seguido impulsando los mecanismos de diálogo para conocer las expectativas de los clientes con el fin de emprender nuevas acciones:

Cientes

Mecanismos de diálogo realizados en 2014:

- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención, en oficinas y canales, y de valoración de la oferta e imagen de LABORAL Kutxa. Entrevista telefónica y on-line a 34.501 clientes de LABORAL Kutxa.
- ✓ Benchmarking de Satisfacción de Clientes del Sector Financiero de la empresa Stiga, con 18.100 entrevistas a clientes de 21 entidades (320 clientes de LABORAL Kutxa en zona Norte). LABORAL Kutxa obtiene el 7º puesto con una valoración de 7,38 (media de 7,14).
- ✓ Estudio de calidad de servicio y atención al cliente potencial, con 1.155 visitas a oficinas de LABORAL Kutxa por “clientes simulados”.
- ✓ Estudio de Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de la empresa Stiga sobre Calidad Objetiva en Redes Comerciales Bancarias. Realizado en cerca de 4.000 oficinas de 50 Entidades Financieras en España (41 son de LABORAL Kutxa en País Vasco).
- ✓ Servicio de Atención al Cliente: 3.779 expedientes abiertos en LABORAL Kutxa.
- ✓ Escucha y participación en Redes Sociales. Desarrollando blogs específicos para clientes empresa.

Las principales conclusiones y aspectos destacados de todos estos canales de escucha son:

- Se mantiene la posición competitiva de excelencia de LABORAL Kutxa en la atención a clientes y no clientes. Si bien, el conjunto del sector bancario sufre una crisis de confianza, que se traduce en una reducción en general en los niveles de satisfacción y fidelidad de los clientes.
- Por tipos de clientes, y ligado a los esfuerzos de respuesta a sus nuevas demandas de autoservicio a través internet y móvil, el diferencial competitivo es mayor en el caso de los clientes multicanal.
- La oficina sigue siendo un canal relevante para nuestros clientes. Por contra, hay un perfil de cliente no presencial que es creciente, y no solo que quiere poder realizar sus

operaciones sin ir a las oficinas, sino además en un 60% manifiesta no estar interesado en recibir publicidad

- Los clientes más vinculados perciben un servicio diferencial en LABORAL Kutxa.
- Por productos, las hipotecas son la gama en la que los protocolos de venta y contacto con el cliente de LABORAL Kutxa muestran un diferencial positivo mayor respecto a sus competidores. Por el contrario, las comisiones son los servicios en los que la clientela muestra más insatisfacción.

A partir de estos mecanismos de diálogo y las expectativas detectadas en los clientes, se concretan acciones de mejora para aumentar su satisfacción con el servicio recibido. Están relacionadas con el ámbito de la matriz de Materialidad comentada en el apartado 2.4.

En concreto, las principales áreas de mejora son:

- Dentro de un Proceso de Calidad Integral, trabajar planes de mejora provinciales, ya que hay dispersión entre provincias en la calidad del servicio.
- Continuar con la especialización de gestores, ya que la oficina es el canal prioritario para el asesoramiento.
- Mejorar la oferta proactiva a los clientes a través de todos los canales.
- Incrementar la relación personalizada. Generar motivos de contacto con los clientes carterizados.
- Avanzar en la mejora de la oferta de ahorro presentada a los clientes, así como los diferenciales de LABORAL Kutxa.

La evolución de los principales resultados obtenidos de estos mecanismos de diálogo con los clientes y con los potenciales clientes es la siguiente:

Sistemas de información de los Clientes	Media 3 años	2014
Estudio calidad de servicio y oferta e imagen de LABORAL Kutxa	73,9	73,3
Atención y Servicio	83,6	83,1
Proactividad Comercial	70,4	62,6
Satisfacción y Fidelidad	79,3	77,3
Estudio de calidad de servicio de Canales de LABORAL Kutxa	75,9	75,6
Calidad de Servicio de CLNet	n/d	79,7
Calidad de Servicio de Cajeros Automáticos	n/d	76,8
Benchmarking de Satisfacción de clientes de LABORAL Kutxa	n/d	7,38

Sistemas de información de los potenciales Clientes	2012	2013	2014
Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS) de LABORAL Kutxa	7,06	7,16	7,22

Sistemas de información de los potenciales Clientes	Media 3 años	2014
Estudio calidad de servicio y atención al cliente potencial de LABORAL Kutxa.	75,6	77,6

El **Servicio de Atención al Cliente** de LABORAL Kutxa responde, desde 1994, a las consultas, quejas y reclamaciones que los clientes presentan. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al cliente	2012	2013	2014
Número de expedientes abiertos	6.583	5.712	3.779
Escritos: folleto / carta	4.311	4.001	2.145
Internet/Teléfono	2.117	1.105	1.183
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	155	606	456
Naturaleza de los expedientes			
Quejas	1.446	4.647	2.875
Reclamaciones	864	582	553
Consultas	56	29	15
Sugerencias	11	16	4

Felicitaciones / Agradecimientos	7	8	6
Peticiones diversas, otros (1)	4.197	430	331
Importes reclamados (miles de euros)			
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	852	784	270
Importes de expedientes resueltos a favor del Cliente	68	32	30
Importes indemnizados por la Entidad	64	30	12
Importes devueltos a clientes por la Entidad, no corresponde cobro	1	1	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	2	1	18
	920	816	300

(1) Dentro del apartado de Expedientes admitidos a trámite por peticiones diversas, se recogen 4.144 expedientes presentados por clientes de la Entidad durante 2012 para la solicitud de la “Revocación de Autorización de cesión de datos personales” al Operador de BancaSeguros del Grupo.

En relación a la actividad del SAC en el año 2014 señalar que el número total de expedientes ha disminuido en un 29,80%. Esta disminución se ha debido sobre todo a las quejas y reclamaciones sobre las cláusulas suelo-techo de los préstamos provenientes de la antigua IK a partir de la decisión adoptada por la Entidad de ir eliminando la citada cláusula y proceder a la novación de los citados préstamos.

Otro elemento que ha reducido el número de quejas recibidas, si bien ha seguido teniendo una amplia cobertura mediática y ha generado reclamaciones judiciales, es la insatisfacción de algunos clientes con las Aportaciones Financieras Subordinadas - AFS de Eroski y (en menor medida) Fagor.

En el caso de Eroski, este emisor de estos activos que tienen carácter de deuda perpetua, ha negociado, con la mediación de Kontsumobide del Gobierno Vasco, con el pool de Entidades Financieras que colaboraron en la comercialización de estos activos, y dentro de la renegociación conjunta con la deuda bancaria de Eroski, la oferta de canje de AFS por unos nuevos bonos con vencimiento en 12 años. El acuerdo no se podrá instrumentar hasta 2015, dado que se ha necesitado incluir en el conjunto de acuerdo con sus bancos, alcanzado dentro de 2015, y todavía falta pasar el proceso de aprobación en la CNMV de estos nuevos bonos.

Los motivos de apertura de expedientes se centran en los siguientes ámbitos de actuación:

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2012	2013	2014
Servicios centralizados a clientes	6%	9%	9%
Comisiones y gastos	13%	22%	23%
Condiciones económicas	4%	40%	29%
Falta información o ésta es incorrecta	2%	9%	13%
Cobertura de necesidades	2%	5%	3%
Oficinas por elementos objetivos	1%	2%	4%
Elementos de relación con el cliente	2%	3%	3%
Campañas en general	1%	2%	1%
Revocación de autorización de cesión de datos personales	68%	0%	0%

Cuantía de las reclamaciones	2012	2013	2014
≤ 100 €	0,9%	1,08%	2,71%
> 100 ≤ 250 €	0,06%	0,73%	2,16%
> 250 ≤ 1.000 €	3,69%	4,66%	7,96%
> 1.000 €	95,35%	93,53%	87,17%

Diálogo con clientes sobre RSE.

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2013, se puso en marcha una acción de comunicación en la que se hizo llegar el **Resumen Ejecutivo** de la Memoria a más de 11.500 empresas. Como colofón, se ha desarrollado un proceso participativo en el que 15 empresas que interactúan habitualmente con LABORAL Kutxa han aportado su particular visión sobre la Responsabilidad

Social Empresarial, tanto en lo relativo a aspectos generales, como en lo concerniente a LABORAL Kutxa.

A continuación se detallan los principales **resultados y conclusiones** de este proceso de **diálogo**:

148 empresas han accedido a la consulta y 15 de ellas han aportado su opinión (0 en euskera). De las 15 empresas que han participado, en la actualidad **sólo un 14% elabora el informe de RSE**; no obstante, el 43% dice que lo tienen previsto. Al contrario, el 43% dice que no está entre sus prioridades.

A la pregunta de si ven necesario o positivo la realización de un informe RSE por parte de la entidad financiera, el **100%** ha respondido con un sí rotundo, **creen que es positivo que la entidad financiera haga este tipo de análisis**.

La mayoría de los encuestados opinan que, **los objetivos de Rentabilidad Sostenible de toda la empresa son perfectamente compatibles con las políticas de RSE** (86%). No obstante un 14% de las empresas opinan que, en ocasiones, ser socialmente responsables perjudica a la rentabilidad de la empresa.

La tercera cuestión se refiere a la importancia que una entidad como LABORAL Kutxa debería de dar a las siguientes características, y el resultado ha sido el siguiente (de mayor a menor):

1. Transparencia: 8,93
2. Solvencia económica: 8,71
3. Generación de empleo: 8,43
4. Emprendizaje: 8,36
5. Igualdad de género: 8,00
6. Apoyo al colectivo desfavorecido: 7,79
7. Sostenibilidad medioambiental: 7,57
8. Apoyo a la cultura: 7,57
9. Apoyo al euskera: 6,71

A la pregunta de cuáles son los elementos que motivan su vinculación con una entidad financiera, y dándoles cinco opciones, sus respuestas son:

1. Calidad del servicio: 8,5
2. Solidez: 8,1
3. Condiciones económicas de sus productos y servicios: 7,7
4. Proximidad: 7,5
5. Compromiso social: 7,3

Para terminar, preguntamos sobre la necesidad de más información para llevar a cabo un informe de RSE y el 57% responde que no, que no necesitan ampliar información sobre la elaboración del informe.

4.6. INCIDENTES E INCUMPLIMIENTOS

A continuación se detallan las reclamaciones de LABORAL Kutxa que se han presentado por los distintos canales disponibles a tal efecto:

	2012	2013	2014
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	3	4	1
Nº reclamaciones en que BE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	0	0	0

(1) Reclamaciones relacionadas con el uso fraudulento de medios de pago y phishing.

	2012	2013	2014
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, DGS, CNMV y UNACC en relación a la información de los productos y servicios (1)	34	109	107(2)
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	16	18	21

(1) Reclamaciones relacionadas con información incorrecta o mal asesoramiento, fundamentalmente con la información sobre todo tipo de comisiones y gastos (mantenimiento de cuenta, descubierto, etc.). En 2014 el 70% están relacionadas con las AFS de Eroski/Fagor y el 11% con las cláusulas suelo de los préstamos.

(2) A esta cifra hay que sumarle 188 reclamaciones relativas a suelos-techos que han sido resueltas (allanamientos) antes de pronunciamiento

	2012	2013	2014
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y CNMV en relación a la publicidad de los productos y servicios y la privacidad.	1	1	4
Nº reclamaciones en que BE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	1	0	2
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0	0

Las sanciones (una en 2012 y una en 2014) de la Agencia Española de Protección de Datos son por la comisión de una infracción grave de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

	2012	2013	2014
Sanciones (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	20.000	0	55.000

5.



NUESTRA
RELACIÓN CON
LOS SOCIOS

En LABORAL Kutxa, como Cooperativa de Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras son socias y propietarias de la empresa con plenos derechos y deberes, tanto en la observación de sus funciones profesionales, como en el derecho a participar en la gestión a través de los órganos pertinentes y en los resultados empresariales. Los programas formativos de **Educación Cooperativa** refuerzan la identidad cooperativa de los socios y socias, y propician la integración e implicación socio-empresarial de las nuevas incorporaciones societarias.

A lo largo de 2014, las acciones fundamentales de LABORAL Kutxa en relación con sus personas socias y trabajadoras han sido:

- ✓ **Desarrollo Cultural:** Alineación de la Estrategia empresarial y la Cultura Organizativa. LK se encuentra en proceso de **integración cultural** de tres organizaciones con señas de identidad propias: Caja Laboral, Ipar Kutxa y Seguros Lagun Aro. Tras la realización de un diagnóstico cualitativo detallado de cada organización que ha permitido la **caracterización cultural** de cada una de ellas, nos planteamos dar los siguientes pasos en un proceso de **desarrollo cultural**. Se trata de un reto exigente al buscar desplazar 3 culturas organizacionales hacia **unos valores** que den respuesta a los retos del nuevo proyecto.
- ✓ **Desarrollo de Personas:** Después de una primera **Implantación piloto del Sistema de Gestión del Desempeño** en 2013, que nos permitió poner en marcha el sistema, rebajar resistencias, y corregir algunos errores de concepción, hemos avanzando en su despliegue hasta alcanzar a una parte importante de la organización. Hemos trabajado en la **comunicación, sensibilización e información**, en la **formación**, y en el desarrollo de **materiales de apoyo** (competencias técnicas, banco de acciones de mejora por cada competencia a desarrollar, herramientas de soporte, etc.).
- ✓ En el ámbito de la **gestión de la formación**, hemos asentado una sistemática de diagnóstico de necesidades formativas, y apoyado el despliegue de un modelo especialista, reforzando tanto la gestión de la **formación inicial** como la correspondiente a los diferentes **itinerarios profesionales** (Itinerarios Formativos). Para ello, hemos reactivado la figura del **Formador Interno**.
- ✓ En el ámbito de la **selección** hemos redefinido el proceso ampliando las fuentes de reclutamiento, la dinámica de selección (actividades, agentes, roles...) y el proceso de acogida y de seguimiento/evaluación de las nuevas incorporaciones. Asimismo, hemos seguido gestionando las **reubicaciones** de los socios y socias provenientes de otras cooperativas en situación de desempleo. A cierre de 2014 había 40 personas en LABORAL Kutxa provenientes de otras cooperativas en dificultades.
- ✓ **La adaptación al nuevo marco supervisor** nos ha llevado a definir estructuras y políticas: Comité de Nombramientos y Remuneraciones, Manual de procedimiento de selección y evaluación de idoneidad de consejeros y personal clave,...y a planificar y gestionar un **Programa Formativo** que tiene por objeto fortalecer los conocimientos y la experiencia de los miembros del Consejo Rector para el desempeño de su labor con solvencia y eficacia, en un contexto de máxima exigencia como responsables últimos de aspectos como el buen gobierno corporativo, el control de los riesgos financieros, el cumplimiento de las exigencias normativas, la responsabilidad social de la entidad, etc....
- ✓ **Responsabilidad Social Interna:** Fijada la estructura organizativa del servicio de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, hemos avanzando en el concepto de "**Empresa Saludable**" y trabajado en ámbitos como el ambiente físico de trabajo, los recursos personales de salud, y el ambiente psicosocial de trabajo. En el ámbito de la Igualdad entre mujeres y hombres, se han revisado las **políticas de conciliación, el protocolo de acoso moral, sexual y sexista**, y se ha puesto en marcha un primer taller para el **empoderamiento** de las mujeres.
- ✓ **En el ámbito de la normalización lingüística**, se ha definido el mapa de perfiles de la Entidad, que actuará como guía de la gestión a realizar en este ámbito.

5.1. PERFIL DE LA PLANTILLA

Estructura de socios de trabajo en activo por categoría en LK	2012		2013		2014	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Directores	39	n/d	37	n/d	35	n/d
Jefes	518	n/d	469	n/d	443	n/d
Técnicos	724	n/d	774	n/d	793	n/d
Administrativos	628	n/d	588	n/d	502	n/d
Otros	169	n/d	223	n/d	203	n/d
Total Socios de trabajo LABORAL Kutxa.	2.078	1.809	2.091	2.128	1.976	2.020
Creación de empleo (socios de trabajo)	253	-16	13	40	-115	-71

No se establecen objetivos respecto a la estructura de la plantilla.

La totalidad de los trabajadores de BancaSeguros tiene contrato indefinido, estando distribuidos entre la Sede Central de LABORAL Kutxa y la red comercial.

Estructura de trabajadores por categoría en Bancaseguros	2012	2013	2014	Previsión 2015
Directores	2	2	2	2
Jefes	3	10	10	10
Técnicos	4	5	6	6
Gestores Comerciales	54	203	205	205
Total trabajadores	63	223	223	223

Relación contractual de los trabajadores de LABORAL Kutxa (situación al 31/12)	2012	2013	2014
Socios en activo	2.078	2.091	1.976
Excedencias	19	23	26
Comisión de servicios	17	16	14
Prejubilados	26	70	144
Contratos de Sociedad	2.140	2.200	2.160
Eventuales tiempo completo	212	232	234
Eventuales tiempo parcial	28	28	29
Contrato Temporal trabajo	240	260	263
Contratos indefinidos	120	21	12
Plantilla en LABORAL Kutxa al 31/12	2.438	2.372	2.251

A 31 de diciembre de 2014 había incorporadas 40 personas a LABORAL Kutxa provenientes de Fagor Electrodomésticos dentro del proceso de reubicación en otras empresas del Grupo Mondragón de personal proveniente de cooperativas en situación de reconversión.

Distribución de la plantilla por ubicación en LABORAL Kutxa.	2012		2013		2014	
	Socios	Cta. Ajena	Socios	Cta. Ajena	Socios	Cta. Ajena
Servicios Centrales	400	35	437	36	390	31
Banca Particulares	23	1	27	0	32	1
Seguros	17	0	19	0	32	0
Empresa	96	3	108	1	113	4
Red - Dirección Territorial 1	620	91	557	111	662	136
Red - Dirección Territorial 2	682	112	540	90	747	103
Red - Dirección Territorial 3*			403	43	-	-
Socios provenientes IK	240	118			-	-
Plantilla LABORAL Kutxa al 31/12	2.078	360	2.091	281	1976	275

*ver página 26 Mercado

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2012	2013	2014
Bajas en el año:	63	123	174
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	0	0	4
Excedencia Cuidado hijos/familiares	20	29	34
Jubilación	35	17	17
Fallecimiento e Invalidez	3	2	5
Baja Voluntaria	3	2	2
Prejubilados	2	73	112
Bajas de Mujeres en el año	36	60	82
Bajas de Hombres en el año	27	63	92
Tasa de salidas total (*)	3,5%	5,90%	8,30%
Tasa de salida de Directores	0,0%	10,30%	10,80%
Tasa de salida de Jefes	1,8%	4,80%	4,90%
Tasa de salida de Técnicos	4,4%	5,50%	6,30%
Tasa de salida de Administrativos	3,9%	6,80%	12,10%
Tasa de salida de mujeres	3,9%	6,40%	9,10%
Tasa de salida de mujeres < 30 años	0,0%	0,50%	0,00%
Tasa de salida de mujeres > 30 años	3,9%	5,50%	9,40%
Tasa de salida de hombres	2,4%	5,50%	8,60%
Tasa de salida de hombres < 30 años	0%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de hombres > 30 años	2,4%	5,50%	8,60%

(*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios en activo al cierre del año anterior. Tanto las bajas como la rotación de socios por zona no se contemplan y se tratan de forma agregada.

5.2. MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LAS PERSONAS

Los principales mecanismos de diálogo de LABORAL Kutxa con sus personas son:

- ✓ En 2014 no se ha realizado en LABORAL Kutxa la encuesta que se venía realizando con anterioridad de Cultura Organizacional. La Encuesta, desarrollada por la Corporación Mondragón para todas sus cooperativas, y alineada con el Modelo de Gestión Corporativo. El motivo es que como consecuencia de la fusión entre las dos cooperativas de crédito y la incorporación de la red comercial de Seguros, a finales de 2013 se abordó un profundo análisis de las 3 culturas convergentes, y durante 2014 se ha ido planteando cómo enfocar la alineación entre estrategia y cultura, concretando para 2015 la identificación de gaps entre las culturas existentes y la cultura deseada, y la implantación de palancas específicas para el cambio cultural.
- ✓ Se ha realizado la Encuesta de Satisfacción del Cliente Interno (ESCI), para que la red comercial valore la calidad de los servicios que se le presta desde los Servicios Centrales y

aporte sugerencias de mejora. En concreto se han realizado tres encuestas dirigidas a la red de particulares, la red de empresas y la red de seguros. El cuestionario se envió a 909 personas y hubo un índice de respuesta del 71,3%, siendo la valoración global de la satisfacción con la calidad del servicio prestada desde SSCC del 6,8. A raíz de las valoraciones cuantitativas y cualitativas obtenidas de la encuesta se ha puesto en marcha un equipo de trabajo interdepartamental para emprender acciones de mejora.

- ✓ Sistema de Sugerencias Internas, renovado en junio de 2009. Desde 2011 y hasta el cierre de 2014 se han recibido 1.381 (357 en 2014) aportaciones de los trabajadores, de las que 188 (el 13,61%) se han implantado.
- ✓ Participación y capacidad de decisión en los órganos de gobierno básicos: Asambleas Ordinaria y Extraordinaria y Consejo Rector, y en la elaboración de Planes Estratégicos y de Gestión.
- ✓ Actividad del Consejo Social, con amplias capacidades de negociación y decisión.
- ✓ Dos comparecencias del Presidente y del Director General ante todas las personas, para compartir el diagnóstico de la situación y las medidas que se van adoptando. En ellas todas las personas pueden intervenir realizando comentarios o solicitando las aclaraciones que consideren oportunas.
- ✓ Sistemática de reuniones entre socios de trabajo: “Reunión de Colaboradores-Giltza” entre responsables y sus equipos (en 2014 se han celebrado una media de 306 reuniones mensuales, el 67% de las posibles, con una asistencia media mensual de 1.426 personas que han aportado 15 cuestiones para tratar).

5.3. DESARROLLO Y FORMACIÓN DE NUESTRA PLANTILLA

Estas iniciativas están relacionadas con el ámbito 16 priorizado en la matriz de Materialidad. Durante 2014 la prioridad ha sido continuar con la formación inicial dirigida a la especialización de gestores y gestoras PRO y Micro, Banca Personal y Seguros. Incluimos también la formación impartida en temas de fiscalidad, sobre todo autónomos e impuesto de Patrimonio y sucesiones y donaciones.

De cara a 2015, las acciones formativas fundamentales se van a dirigir al pasivo, el activo y la formación para los gestores operativos.

En las siguientes tablas, se presenta la información más relevante respecto a la formación en LABORAL Kutxa:

Formación en LABORAL Kutxa.	2012		2013		2014		2015 Objet.
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Número de cursos	395	314	554	459	588	463	449
Horas de formación	91.494	89.606	105.546	94.743	124.523	115.413	118.801
Horas de formación/persona	41,74	41,0	38,68	41,26	53,98	52,23	55,18
▪ Horas formación/Socio	42,69	n/d	40,56	n/d	51,54	n/d	n/d
▪ Horas formación/Eventual	35,33	n/d	31,26	n/d	69,30	n/d	n/d
Formación por categoría (de forma individual)							
Horas de Directores	7,91	n/d	47,5	7,82	115,29	64,16	67,76
Horas Jefes y Directores Oficina	38,75	n/d	24,4	38,30	43,06	32,97	34,82
Horas de Técnicos	74,26	n/d	64,8	56,70	79,32	87,54	92,45
Horas de Administrativos	39,89	n/d	29,77	39,44	76,71	40,22	42,48

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

De las 124.523 horas de formación impartidas al personal de LABORAL Kutxa en 2014, 64.939 horas han sido a mujeres (el 52%) y 59.584 a hombres (el 48%). De los 13.023 asistentes de LABORAL Kutxa en 2014 a cursos de formación 6.873 han sido mujeres (53%) y 6.150 (47%) hombres.

La evaluación media de los cursos de formación en 2014 ha sido de 8,40 frente a 8,18 en 2013 y 8,30 en 2012. El objetivo para 2015 es de 8,30.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 98% en 2012, del 94% en 2013 y del 98% en 2014. El objetivo para 2015 es que sea del 95%.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN CONTINUA

La actividad formativa en LABORAL Kutxa durante el 2014 se ha concretado en 588 cursos y 124.523 horas de formación.

También este año 2014 y tras la prueba piloto realizada en el 2013 hemos realizado en prácticamente toda la red nueva la acción formativa que hemos denominado “Claves para la gestión positiva de Conflictos con clientes”. Esta acción ha estado dirigida a todos y todas las profesionales que trabajan en la red comercial y/o traten directamente con clientes. El objetivo general de este programa ha sido el incorporar las habilidades clave para gestionar de manera positiva los conflictos con el o la cliente. Han participado 123 profesionales.

Por otro lado, dirigido a las y los gestores operativos hemos organizado cursos sobre Habilidades de Venta en los que han participado 86 personas. Con esta acción se ha pretendido formar a este colectivo en los conocimientos y las habilidades necesarias para optimizar y rentabilizar sus contactos diarios con las y los clientes, así como sentar las bases de su futura carrera profesional.

Como novedoso y relacionado con el Plan de Igualdad un grupo de mujeres de la entidad ha participado en Talleres de Empoderamiento. Se ha tratado de dotar a las participantes de herramientas para su desarrollo personal y profesional de manera que puedan cuestionar y liberarse de las adherencias de género que limitan su ambición de promocionar y su capacidad de trabajo en equipo y de negociación propia, familiar y colectiva.

Por último destacar que este año 2014 hemos trabajado en la actualización de la Guía de Dirección de Oficina, con el objetivo de servir de orientación a los y las directoras de oficina de la red para abordar con efectividad los diferentes ámbitos de su función directiva. Se han elaborado distintos entregables: la guía en papel, guía en versión reducida y esquemática y la guía en multimedia con la edición de varios vídeos.

FORMACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ANTICORRUPCIÓN

Ver en el apartado de Lucha contra la Corrupción lo referente a este aspecto y al Código de conducta.

FORMACIÓN A MIEMBROS DEL CONSEJO RECTOR

Desde octubre de 2013 a diciembre de 2014 todos miembros del Consejo Rector han recibido, por parte de AFI Escuela de Finanzas Aplicadas, una formación de 192 horas para mejorar su capacitación. El curso, llamado “Curso Experto en Banca y Finanzas para administradores de Entidades de Crédito”, ha tratado aspectos de Economía, Mercados y Gestión (regulación, riesgos,...), Buen Gobierno y Conducta (incluida anticorrupción).

PROYECTO LEKUKO

A principios de 2013 se presentaron las principales características del proceso Lekuko (testigo en Euskera), cuyo objetivo es definir la forma de realizar y facilitar la transmisión de

conocimientos cada vez que hay un cambio de personas en un puesto concreto de la Entidad. Este proceso cobraba especial importancia estos años en los que, debido a la integración de Caja Laboral e Ipar Kutxa, se establecía un Plan de Dinamización II para el período comprendido entre 2013-2016 que supone la salida, por prejubilación, de un número importante de personas.

Nº salientes	2013	2014	2015
Directivos	3	3	1
Jefaturas			
-SSCC	4	10	4
-Red Comercial	14	14	5
Técnicos-gestores			
-SSCC	7	15	12
-Red Comercial	18	18	15
Gestores operativos			
-SSCC	14	20	9
-Red Comercial	22	41	11
Total trabajadores	82	121	57

Como se puede apreciar, el volumen de salidas más alto se ha dado en 2014, aun así las salidas previstas para 2015 son también cuantiosas. Todas estas personas han acumulado mucho conocimiento en sus años de actividad profesional, y es por eso que estamos gestionando su salida de forma ilusionante y positiva, garantizando el legado y cuidando el aspecto emocional. A lo largo del 2013 y 2014, hemos ido realizando presentaciones informativas con el colectivo adherido al Plan de Dinamización II, además de personas a jubilarse y sus respectivos responsables directos.

Este ha sido el primer paso o inicio del proceso que conlleva diferentes tareas para cada persona interviniente en la misma.

Al cierre, se ha medido el alcance del contenido y procedimiento establecido, además del nivel de eficiencia percibida por las personas implicadas.

Como aspectos positivos las fortalezas y oportunidades que presenta el proceso son:

- Valorado como necesario e importante.
- Fomento de las competencias del Mando en lo referente a Gestión de Personas.
- Detección de buenas prácticas y unificación, difusión de las mismas.
- Materiales de apoyo accesibles en Giltzanet.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

A lo largo de 2014 se ha realizado la primera implantación del Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) de LABORAL Kutxa. Anteriormente se habían integrado y actualizado las competencias provenientes de Caja Laboral, Ipar Kutxa y Seguros Lagun Aro, y tras los ajustes realizados como consecuencia de la prueba piloto con 13 oficinas en 2013 y la corrección de errores de concepto e identificación de mejoras la implantación ha ocurrido en la mayoría de las Áreas de los Servicios Centrales y en 32 oficinas de la Red Comercial (tanto de Empresas como de Particulares).

El SGD en LABORAL Kutxa tiene como máxima el desarrollo del colaborador en su puesto de trabajo, dándole un gran protagonismo tanto en las entrevistas de desarrollo que se van a llevar a cabo como en la realización de los planes de mejora individual. Se han realizado sesiones de sensibilización y comunicación y se ha impartido formación tanto a los

responsables de los Departamentos y Secciones como a los propios Colaboradores. En 2014 han participado 292 personas, finalizándose 243 evaluaciones.

Como consecuencia de la buena valoración que ha tenido el SGD en su primer año de implantación en 2015 se va a ampliar su difusión, afectando a un tercio de la plantilla. Se realizarán las mismas sesiones de sensibilización y comunicación para los nuevos participantes y sesiones de refuerzo a los que han participado en años anteriores.

COMPETENCIAS TÉCNICAS DE LABORAL KUTXA

A lo largo de 2014 hemos definido las competencias técnicas de LABORAL Kutxa, que completan el Catálogo de Competencias junto a las Competencias Básicas (que afectan a todos los puestos organizativos) y a las Competencias Transversales (que se aplican a puestos de la organización de manera transversal).

El trabajo se ha realizado para los puestos de las Redes de Empresa y Particulares, no así para los puestos adscritos a los Servicios Centrales, por el alcance que tiene en número de personas respecto a puestos diferentes.

Las competencias técnicas se aplicarán por primera vez en el Sistema de Gestión del Desempeño en 2015.

ITINERARIO FORMATIVO DEL GESTOR OPERATIVO

Junto con el Proyecto de definición de las Competencias Técnicas de LABORAL Kutxa hemos definido también el Itinerario Formativo del Gestor Operativo, concretando en este itinerario la formación que recibirán las nuevas incorporaciones que habitualmente se incorporan en este puesto. La primera implantación ha sido también en 2015.

5.4. SISTEMA RETRIBUTIVO

Son iniciativas priorizadas en el ámbito 17 de la matriz de Materialidad.

En 2012 se firma un acuerdo entre el Consejo Social y la Dirección para los ejercicios de 2012 a 2018, que reduce la retribución total percibida por cada socio en las siguientes proporciones:

- ✓ Anticipo de Consumo Bruto (sueldo mensual): 2,5% en 2012 y 2% en 2013.
- ✓ Retribución Variable Colectiva (RVC): 3% en 2012 y 2013.
- ✓ Retribución Variable Individual (RVI): 40% en 2012 y 2013.
- ✓ Tras la reunión de la comisión de seguimiento del Acuerdo Retributivo a finales de 2014, el Consejo Social y el Consejo de Dirección acuerdan la recuperación de los ajustes retributivos aplicados: en enero de 2015 se recuperará lo correspondiente a los ajustes de 2012 y en enero de 2016 se realizará la recuperación de los ajustes de 2013.

	2012	2013	2014
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	14,56	14,60	14,60%
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	271,0%	270,2%	270,2%

(*) El salario mínimo interprofesional corresponde al aprobado por la Administración Estatal para cada año. No existe diferencia por sexo en el rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local, por lo que no se aporta este dato desglosado por sexo.

Con respecto a la dispersión salarial, se presentan los siguientes ratios, que muestran un abanico salarial estrecho, coherente con el valor de la solidaridad propio de las cooperativas :

	2014
Retribución total persona mejor pagada / retribución total media	3,57
Incremento retribución anual persona mejor pagada / Incremento retribución anual media*	1,60

*En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional, siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla. La diferencia en 2014 del 1,60 se debe a la parte variable del sueldo.

Al cierre del ejercicio se revisa el logro alcanzado, ligado a la Retribución Variable Individual (RVI), evaluándose el ejercicio ya concluido en función de objetivos cualitativos o cuantitativos, según el caso. Esta evaluación alcanza a la totalidad de los socios, de los que 602 socios han tenido objetivos individuales en 2014 y el resto tienen objetivos asociados a su equipo de trabajo.

La evolución de lo que supone para el personal la retribución variable (individual + colectiva) sobre la retribución total es:

	2012	2013	2014
Retribución Variable / Retribución Total (en %) (los datos de 2012 y 2013 aparecen con el ajuste en ACB, RVI y RVC)	2,60%	4,80%	7,24%

Remuneración al capital Social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2014 al tipo anual del 4% bruto para las obligatorias y al 7,5% y 6% las voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2012	2013	2014
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios trabajadores, etc.)	22.097	30.491	31.058
Parte percibida por los socios de trabajo y colaboradores (1)	8.828	8.846	8.993

(1) Son socios colaboradores aquellos socios de trabajo jubilados que mantienen su aportación en LABORAL Kutxa.

5.5. BENEFICIOS SOCIALES

Iniciativas priorizadas en el ámbito 18 de la matriz de Materialidad.

PAQUETE DE BENEFICIOS SOCIALES

Mediante los beneficios sociales, la idea de LABORAL Kutxa es conseguir medidas destinadas a favorecer que los socios y trabajadores se impliquen en la Cooperativa de Trabajo. LABORAL Kutxa ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus personas:

Beneficios Sociales
<p>Medidas de conciliación (todas las personas): El Reglamento de Régimen Interno contempla medidas de Conciliación de la vida personal y laboral, como vía para allanar mediante permisos y/o licencias específicas las dificultades para la atención de necesidades perentorias de naturaleza familiar de los socios.</p>
<p>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia (todas las personas), Elkarte Eguna, y participación a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad) en actividades culturales y deportivas como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral.</p>
<p>Ventajas en productos financieros (socios y socias): Activo: Préstamo bonificado vivienda habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina, Pasivo: cuenta nómina Servicios bancarios: exenciones de comisiones, cuotas tarjetas. Seguro de accidentes. Cobertura daños vehículo. Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios. Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).</p>

Otros beneficios, (socios y socias):
Financiación de estudios privados y Euskera
Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal

Por otra parte los socios de trabajo de la Entidad tienen unos beneficios sociales adicionales que se detallan a continuación:

CLUB LANKIDE

LABORAL Kutxa, considerando que la realización por sus socios/as de trabajo de actividades en común de tipo expansivo culturales, deportivas, turísticas, etc., constituye un vehículo idóneo para favorecer el encuentro entre compañeros más allá del horario laboral, acuerda la constitución de clubes Lankide en Central y en cada uno de los territorios, cuyo objetivo primordial sea el fomento de relaciones interpersonales a través del disfrute y de la realización de actividades de ocio.

Además de la realización de las jornadas de confraternización anuales (Elkarte Eguna) en 2014 se han realizado actividades culturales, deportivas y de ocio como: Campeonato de mus, concurso de fotografía, abonos de temporada para teatro y música, torneo pádel, subvención federación de montaña y ciclismo, torneos de fútbol, abonos para fútbol y baloncesto, curso de repostería o excursiones.

Todo ello por un importe total de 29.372,70€

JORNADA FLEXIBLE

Todas las personas (no sólo los socios) que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales en la Sede Central y Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible, de una jornada semanal de 5 días de trabajo de lunes a viernes:

Período de presencia “opcional”

de lunes a jueves	viernes
de 07:30 a 08:45	de 07:30 a 08:45
de 14:00 a 15:30	
de 16:00 a 18:00	

Período de presencia “obligada”

de lunes a jueves	viernes
de 08:45 a 14:00	de 08:45 a 14:30
de 15:30 a 16:00	

RETORNOS COOPERATIVOS CAPITALIZADOS (PLAN INDIV. DE PENSIONES)

LABORAL Kutxa distribuye anualmente entre sus socios de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se capitaliza y se suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios. En 2012, debido a que el resultado se destinó íntegramente a la remuneración del capital, estos retornos fueron 0.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio de trabajo cesa en su actividad en la Entidad, siendo prácticamente un plan de pensiones individual tras su incremento mantenido a lo largo de toda la vida laboral en la Entidad. Esta participación social recibe una remuneración anual (7,50% bruto hasta 2010 y 4% en 2011-2014) bajo forma de intereses al capital.

La asignación anual individualizada del retorno cooperativo es función de su retribución salarial bruta total.

Retorno cooperativo asignado a los socios de trabajo (miles de euros)	2012	2013	2014
Cuantía global anual	0	8.319	8.966
Importe medio por socio	0	3,80	4,05

PLAN DE DINAMIZACIÓN II

En julio de 2012 se aprueba el “Plan de Dinamización II”, plan universal y voluntario que permite a los socios nacidos entre 1953 y 1957 la posibilidad de cesar en la actividad en la cooperativa entre los 60 años y los 61 años y medio recibiendo una ayuda económica. El plan contempla dos modalidades posibilitando, bien trabajar hasta dicha fecha, o bien repartir ese período entre una fase de actividad y otra de tiempo libre; esta segunda modalidad permite trabajar la mitad de ese período (obteniendo una retribución del 85% durante las dos mitades) o sólo una tercera parte (obteniendo una retribución del 80% durante todo el período).

El plan se inicia el 1 de enero de 2013 produciéndose la salida del último socio acogido en la primera mitad del 2016. La acogida del plan ha sido del 80% sobre un colectivo de 346 personas.

COBERTURA DE LAS CUOTAS DE FINANCIACIÓN DE UN SISTEMA COMPLEMENTARIO DE ASISTENCIA SANITARIA

LABORAL Kutxa asume a beneficio de sus socios de trabajo el copago de las cuotas precisas para la financiación anual de un sistema integral de Asistencia Sanitaria, complementario al de la Seguridad Social pública, del que dispone para sus socios partícipes la Corporación MONDRAGÓN. Este copago supone el 2,10% sobre el anticipo de consumo bruto.

5.6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA

El Convenio Colectivo de Cooperativas de Crédito es el marco de referencia general, aunque LABORAL Kutxa se dotó en 1996 de una norma para la Negociación Colectiva de Empresa, mediante la cual se instituyó un modelo concreto de Negociación Colectiva.

La Negociación Colectiva es el proceso mediante el que se establecen las condiciones de empleo y trabajo de todas las personas de LABORAL Kutxa (socios y socias de trabajo y trabajadores y trabajadoras por cuenta ajena), y las garantías sociales que aseguran su aplicación. El resultado de este proceso es el conjunto de normas y procedimientos que regulan las condiciones generales de empleo y trabajo del 100% de las personas de LABORAL Kutxa y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

Además de las materias habituales referidas a la compensación de gastos, calendarios, etc., en 2014 se ha acordado la nueva normativa para la **promoción administrativa**.

A la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes han intercambiado la relación de materias a negociar en 2015.

5.7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

LABORAL Kutxa dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SST) según OHSAS 18001:2007, certificado por Ondoan AIC desde el año 2009.

LABORAL Kutxa comenzó 2012 integrando las especialidades de Seguridad e Higiene dentro del Servicio de Prevención Propio y revisando toda la documentación del Sistema de Gestión de

SST para adaptarla a los cambios organizativos acometidos. Con posterioridad, en 2013, la creación de **BancaSeguros** y la integración con Ipar Kutxa modificó este planteamiento hacia la constitución del Servicio de Prevención Propio Mancomunado del Grupo Caja Laboral, integrado por los actuales Servicios de Prevención Propios de LABORAL Kutxa y Seguros Lagun Aro que aportan todos los medios personales y materiales que disponen.

A lo largo de 2014 LABORAL Kutxa se ha incorporado al Servicio de Prevención Mancomunado Osarten, lo que conlleva una nueva organización del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Ello implicará realizar una nueva revisión integral del sistema a lo largo de 2014 y 2015 para actualizar el Manual, los procedimientos y el resto del sistema a la nueva estructura. Por ello, y de acuerdo con la certificadora Ondoan AIC, se ha pospuesto a 2015 la auditoría de la certificación OHSAS para la adecuación del Sistema a la nueva situación.

Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión anual de SST:

Programa de Gestión: Acciones y Logros 2014	
1.	Se ha iniciado la revisión de toda la documentación del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo: Manual, Procedimientos, Formatos y Registros, para adaptarlo a la nueva Organización del Sistema.
2.	Se han realizado 157 reconocimientos médicos. De ellos 5 han sido considerados especialmente sensibles.
3.	Se han evaluado ergonómicamente en el año 46 puestos de trabajo.
4.	Se han realizado 78 Evaluaciones de Riesgos de Seguridad e Higiene.

Programa de Gestión: Compromisos 2015	
1.	Terminar la revisión del sistema y realizar la auditoría de renovación de la certificación OHSAS
2.	Análítica anual y toma de tensión arterial en toda la red de LABORAL Kutxa y Seguros Lagun Aro.
3.	Completar los Reconocimientos médicos periódicos de carácter trienal en Servicios Centrales.
4.	Continuar la evaluación de riesgos ergonómicos en LABORAL Kutxa.
5.	Gestión del plan de salud – Programa Athlon “Entidad Cardiosaludable”.
6.	Comunicar a toda la plantilla los cambios producidos en el sistema.

El Comité de Seguridad y Salud es un comité paritario, al que también asisten la Directora del Área de Gestión Social y la Médico de Empresa. El Presidente de este Comité es uno de los representantes de los trabajadores (Delegado de Prevención). Este comité se reúne como mínimo una vez al trimestre, y todo lo tratado en sus sesiones se recoge en actas, que se colocan en Giltzanet accesibles a todas las personas. La totalidad de las personas están cubiertas por este Comité.

A continuación se presentan en detalle los indicadores más relevantes respecto a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Tasa de accidentes	2012	2013	2014
Tasa de accidentes del personal.	1,75	1,26	1,37
Nº accidentes del personal.	27	18	24
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0	0
Nº de atracos	nd	nd	4

La tasa de accidentes se establece a partir del índice de frecuencia de los accidentes, excluyendo los que han tenido lugar “in itinere” (al ir o regresar del trabajo) y aquellos que no han supuesto baja laboral, para computar exclusivamente los de mayor gravedad que tienen lugar en el puesto de trabajo. Este índice se determina en función del número de accidentes por 1.000.000 de horas trabajadas. No existen enfermedades profesionales reconocidas en el sector.

El Sistema de SST contempla el riesgo de atraco como uno de los riesgos específicos derivados de la actividad de LABORAL Kutxa, para lo que se han establecido una serie de instrucciones de las que han sido informados todo el personal y están publicadas en la Intranet, estableciendo medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones.

Horas y tasa de absentismo (1)	2012		2013		2014		2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Accidente	6.452	100.840	91.233	87.069	89.132	91.233	89.132
Enfermedad	79.471						
Maternidad	27.434	30.158	38.472	27.394	33.435	38.472	33.435
Paternidad	2.308	2.550	4.426	2.045	3.306	4.426	3.306
Resto	0	0	0	0	1.831	0	1.831
Total Horas absentismo	115.665	133.548	134.131	116.508	127.704	134.131	127.704
Tasa de absentismo (2)	2,43%	3,33%	2,223%	≤3,00%	2,37%	≤3,00%	≤3,00%

(1) Dada la actividad que desarrolla LABORAL Kutxa y su ámbito geográfico de actuación, no se considera relevante desglosar estos datos por sexo y región.

(2) La tasa de absentismo se determina en función de las horas de ausencia al trabajo (sin maternidad / paternidad), respecto del total de horas a trabajar.

En **BancaSeguros** se han producido dos accidentes de trabajo en 2014 y la Tasa de Absentismo ha sido del 3,69%.

Programa Athlon.

LABORAL Kutxa tiene establecido un procedimiento para la negociación de Planes y Programas de Salud entre la Dirección y el Consejo Social. Así, desde el año 1995 se vienen desarrollando anualmente Programas de Salud con la colaboración de la empresa ATHLON para divulgar estilos de vida activos, desarrollar una cultura sobre la actividad física y potenciar las relaciones personales.

A lo largo de 2014 se han realizado 25 talleres de espalda, actividad física, ejercicio físico y alimentación, de estrés y de stretching global activo. También se han realizado entrevistas y cuestionario a 100 personas y otras 40 han pedido asesoramiento mediante cuestionario de actividad física. Por último se ha realizado una formación a 8 grupos de personas acogidas al plan de dinamización sobre prejubilación activa.

5.8. DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LABORAL Kutxa lleva años preocupándose por la igualdad entre mujeres y hombres. Los valores cooperativos llevan consigo propiciar la igualdad de oportunidades entre todas las

personas, y también, establecer los mecanismos para que las aspiraciones de justicia social se plasmen en las políticas y actuaciones cotidianas de la cooperativa.

En 2013 se puso en marcha el **2º Plan de Igualdad de LABORAL Kutxa (2013-2015)**. Tras un primer año de lanzamiento del Plan, este segundo ejercicio ha servido para consolidar las dinámicas del primer año y, a su vez, para desarrollar aquellas iniciativas para las que era aconsejable un recorrido previo. La actividad desarrollada en 2014 en materia de igualdad se ha llevado a cabo con la dinamización de diferentes equipos y comisiones:

- Equipo promotor: para la coordinación general del plan
- Comisión de igualdad: para realizar el seguimiento del cumplimiento de objetivos.
- Grupos de trabajo: quien se encarga de la ejecución.
 - Comunicación
 - Selección
 - Conciliación
 - Formación
 - Acoso



El plan de gestión de 2014 preveía la ejecución de 31 acciones concretas, distribuidas en 7 ejes temáticos. El 90% de la acciones han sido ejecutadas. En cuanto a la valoración del grado de cumplimiento, el 52% han tenido un desarrollo alto, el 32% un cumplimiento medio y el 6% han sido calificadas con un nivel bajo.

Todas las actividades desarrolladas son importantes, porque generan cultura y se retroalimentan entre sí. A continuación, detallamos algunas de las más significativas:

TALLERES DE EMPODERAMIENTO PARA LAS MUJERES

A la hora de elaborar el diagnóstico sobre la igualdad de mujeres y hombres de LABORAL Kutxa, pudimos observar que las mujeres encuentran más dificultades para llegar a puestos de responsabilidad. Con el fin de profundizar en el tema y contribuir al empoderamiento de las mujeres, hemos puesto en marcha una prueba piloto. De esta manera, hemos impartido 3 talleres de empoderamiento en los que han participado 14 trabajadoras de LABORAL Kutxa.

GUÍA PARA EVITAR LOS PREJUICIOS DE GÉNERO EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

Hemos creado una guía que recoge diversos criterios e indicaciones para realizar los procesos de selección, dejando de lado los prejuicios de género.

Junto con esta iniciativa, hemos realizado un taller de sensibilización dirigido a aquellas personas con responsabilidad en los procesos de selección.

LENGUAJE INCLUSIVO EN LAS OFERTAS DE EMPLEO DE LABORAL KUTXA

Hemos dado los primeros pasos para hacer uso del lenguaje inclusivo en las ofertas de trabajo de LABORAL Kutxa. Por ejemplo, hemos adecuado los nombres de los puestos de trabajo, evitando la utilización del masculino genérico.

COMUNICACIÓN INCLUSIVA EN LA PÁGINA WEB

Hemos realizado un análisis de género de los contenidos de la Página Web, identificando así, los aspectos a mejorar.

De esta manera, se han corregido y modificado algunos textos e imágenes. Prevemos seguir realizando cambios en esta dirección.

8 DE MARZO, DÍA INTERNACIONAL DE LAS MUJERES

Un año más, nos hemos adherido a la campaña con motivo del Día Internacional de las Mujeres

¡NO, Y PUNTO!

Con motivo del Día internacional contra la violencia hacia las mujeres (25 de noviembre) hemos difundido un mensaje contra la violencia a través de varios canales: Giltzanet, blog y redes sociales., cajeros automáticos y página web.

PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO EN EL TRABAJO

Hemos renovado y adecuado el protocolo para hacer frente a las situaciones de acoso sexista y por razón de sexo que puedan suceder en el trabajo. Hemos ofrecido un curso de formación a responsables de recursos humanos con relación a este tema.

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN EN LABORAL KUTXA

Hemos realizado un recopilatorio de las medidas de conciliación existentes en LABORAL Kutxa.

BOLETÍN DE IGUALDAD “BERDIN”

Con carácter bianual, se ha publicado un boletín de difusión interna donde se recoge la actividad desarrollada en materia de igualdad durante el semestre.

La composición de la plantilla en 2014 de LABORAL Kutxa es la siguiente:

Plantilla de LABORAL Kutxa por edad	2012		2013		2014	
	Socio	Event.	Socio	Event.	Socio	Resto
Hasta 30 años	101	213	88	214	61	209
Entre 31 y 40 años	688	72	662	52	628	56
Entre 41 y 50 años	639	38	726	7	748	5
Entre 51 y 60 años	630	2	589	5	509	5
Mayores de 60 años	20	5	26	3	30	0
Total plantilla	2.078	360	2.091	281	1976	275

En **BancaSeguros** hay 6 trabajadores menores de 30 años, 90 están entre 31 y 40 años, 85 están entre 41 y 50 años y 42 están entre 51 y 64 años.

Plantilla socios de LK por sexo y categoría profesional	2012				2013				2014			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	38	1,8	1	0,1	36	1,7	1	0,1	33	1,7	2	0,1
Jefes	400	19,3	118	5,7	355	17	114	5,4	322	16,3	121	6,1
Técnicos	343	16,5	381	18,3	382	18,3	392	18,7	379	19,2	414	21
Administrativos	242	11,7	386	18,6	219	10,5	369	17,6	185	9,4	317	16
Otros	124	6,0	45	2,2	160	7,6	63	3	151	7,6	52	2,6
Total	1.147	55,2	931	44,8	1152	55,1	939	44,9	1.070	54,2	906	45,9
Socios activos	2.078				2.091				1.976			

Plantilla de LABORAL Kutxa por sexo	2012		2013		2014	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Socios	1.147	931	1.152	939	1.070	906
Resto de trabajadores	152	208	85	196	94	181
Total	1.299	1.139	1.237	1.135	1.164	1.087

Plantilla de LK por sexo y área de negocio	2012(2)				2013				2014			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios Centrales	219	54,8	181	45,2	245	56,1	192	43,9	217	55,6	173	44,4
Área Empresas	76	79,2	20	20,8	80	74,1	28	25,9	81	71,7	32	28,3
Área Particulares (1)	697	51,9	645	48,1	827	53,5	719	46,5	772	52,4	701	47,6
Total socios activos de LABORAL Kutxa.	1.147	55,2	931	44,8	1.152	55,1	939	44,9	1.070	54,2	906	45,9
Servicios Centrales	7	20,0	28	80,0	10	28,6	25	71,4	10	32,3	21	67,7
Área Empresas	1	33,3	2	66,7	1	50	1	50	1	33,3	2	66,7
Área Particulares	57	28,0	147	72,0	74	30,3	170	69,7	83	34,4	158	65,6
Total resto de trabajadores	152	42,2	208	57,8	85	30,2	196	69,8	94	34,2	181	65,8
Plantilla Total	1.299	53,3	1.139	46,7	1237	52,2	1135	47,8	1.164	51,7	1.087	48,3

(1) Incluidas 23 personas de Banca Premium, 19 personas de Seguros y 4 de dirección de Área de Particulares en 2013.

(2) Los totales de 2012 incluyen a la plantilla de Ipar Kutxa.

Respecto a **BancaSeguros**.

Plantilla de Bancaseguros por sexo, categoría profesional y área de negocio	2013				2014			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%
Jefes	8	80%	2	20%	8	80%	2	20%
Técnicos	1	20%	4	80%	1	16%	5	84%
Gestores Comerciales	46	22,33%	160	77,66%	45	22%	160	78%
Total trabajadores de BancaSeguros	57	25,56%	166	74,44%	56	25,11%	167	74,88%
Servicios Centrales	4	44,44%	5	55,55%	4	40%	6	60%
Red Comercial	53	24,76%	161	75,23%	52	24,41%	161	75,58%
Total trabajadores de BancaSeguros	57	25,56%	166	74,44%	56	25,11%	167	74,88%

En LABORAL Kutxa la relación entre el salario de hombres y mujeres, a igual puesto, es 1 a 1.

Los permisos por maternidad/paternidad, adopción y acogimiento tienen una cobertura económica establecida por Lagun-Aro y están regulados en el Artículo 24 del Reglamento de Régimen Interno de LABORAL Kutxa. Reglamento que también regula los Permisos y Excedencias. En 2014 las personas de LABORAL Kutxa que han tenido bajas por maternidad y paternidad han sido:

Permisos por:	Hombres		Mujeres	
	Número	Horas	Número	Horas
Maternidad	0	0	77	33.435
Paternidad	43	3.421	0	0

Además, 33 mujeres han optado en 2014 por una excedencia maternal.

Todas las personas se han reincorporado al trabajo después de finalizar su baja por maternidad o paternidad.

En relación al empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 12 socios en estas condiciones y subcontrata la actividad de correspondencia a la empresa Gureak, con una media en 2014 de otros 15 trabajadores discapacitados empleados por la Entidad.

6.



NUESTRA
RELACIÓN CON
LOS PROVEEDORES

En 2011 LABORAL Kutxa aprobó su Política de RSE y los Códigos de Conducta con sus grupos de interés, entre los que están los Proveedores, que se recogió ampliamente en la Memoria del ejercicio 2011 y que está disponible en la página Web.

En coherencia con esta Política, LABORAL Kutxa inició en 2012 un proyecto de Gestión de Proveedores que, además de los objetivos de implantar la e-factura y de analizar las posibilidades de negocio asociadas a esta implantación, tenía el objetivo de la Promoción de la Responsabilidad Social entre ellos. Este proyecto está explicado también en la Memoria del ejercicio 2012.

Sin embargo el desarrollo del proyecto de Gestión de Proveedores se ha visto enfrentado a algunos problemas como la implantación de la e-factura entre nuestros proveedores. En este contexto surgió la integración entre Caja Laboral e Ipar Kutxa, con la consiguiente presencia de dos bases de proveedores diferentes que convenía fusionar y racionalizar, por lo que a lo largo de 2013 la prioridad ha sido la de llevar a cabo esta labor.

Tal como se ha visto en el estudio de materialidad que se ha llevado a cabo para la realización de esta memoria, tanto para los grupos de interés como para la propia LABORAL Kutxa la gestión de los proveedores es un aspecto de escasa materialidad, no siendo priorizado por ninguno de ellos. La actividad financiera que desarrollamos, así como la presencia local en un ámbito territorial muy concreto hacen que los riesgos de la gestión de los proveedores no sean excesivamente relevantes.

Aun así, LABORAL Kutxa, en su compromiso con una gestión responsable de su actividad, tiene previsto profundizar en su gestión de los proveedores con la doble misión de asegurar una correcta gestión de su cadena de valor y de traccionar a las empresas que le proveen de bienes y servicios para que avancen en sostenibilidad. Así, en 2015 se va a realizar una encuesta a los principales proveedores de LABORAL Kutxa. En ella se les va a preguntar, siguiendo el camino iniciado con otros grupos de interés, sobre los aspectos que consideran relevantes en su relación con nosotros. Al mismo tiempo, se les preguntará cuáles son sus avances en materia de sostenibilidad, si realizan memorias de RSE y si disponen de sistemas de gestión ambiental o social.

Por otro lado, LABORAL Kutxa no tiene una política escrita para priorizar a proveedores locales, entendidos éstos como de los lugares donde ejerce su actividad LABORAL Kutxa. Sin embargo, la práctica habitual indica que se procura contratar a proveedores locales, como se recoge en el cuadro siguiente:

	2012	2013	2014
Volumen de compra (miles de euros)	135.468	134.945	161.776
% de bienes y servicios comprados a proveedores locales	98,1%	97,0%	96,9%
% de proveedores locales sobre total de proveedores	96,4%	96,6%	95,7%
% de compras interiores, no importadas (1)	100%	100%	100%

(1) LABORAL Kutxa no compra directamente productos de importación, si bien algún proveedor puede adquirir componentes en otros países.

Dando cumplimiento al principio de precaución, hay otros factores que influyen en la selección de proveedores, además de los locales, como son los requisitos técnicos y el precio. Al mismo tiempo, LABORAL Kutxa vela por el cumplimiento de la legislación social y laboral, a través de una cláusula que mantiene con los proveedores:

- Cumplimiento de la normativa laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo.
- También los Sistemas de Gestión certificados, Ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, tienen unos procedimientos establecidos para la gestión de compras y subcontrataciones, teniendo en cuenta los requisitos señalados para estos sistemas.

7.



NUESTRA
RELACIÓN **CON EL**
MEDIOAMBIENTE

LABORAL Kutxa tiene, desde el año 2001, un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en tres edificios de la Sede Central (falta LK4 en Bilbao, pendiente de obras de adecuación), y que según la última auditoría de AENOR (septiembre de 2014) “está correctamente implantado y mantenido y tiene la orientación adecuada para dar respuesta a los requisitos de la norma de referencia UNE-EN ISO 14001:2004”, teniendo como puntos fuertes:

- La implicación del personal responsable en el mantenimiento y mejora del sistema.
- La reducción de consumo eléctrico derivada de la instalación de la nueva iluminación LED.
- Actualización de los Planes de Autoprotección.
- Comunicación y sensibilización interna y de las partes interesadas.

BancaSeguros está englobada dentro del Sistema de Gestión Medioambiental de LABORAL Kutxa.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Mantenimiento, Aprovisionamiento y Calidad, actuando éste último como Coordinador.

LABORAL Kutxa está comprometida en el cuidado de medio ambiente y participa en numerosas iniciativas en este ámbito. LABORAL Kutxa es una de las organizaciones fundadoras de Stop CO2 Euskadi, pertenece a IZAITE (empresas vascas por la sostenibilidad) y está suscrito al Pacto Mundial.

Las principales acciones y logros conseguidos en 2014 son los siguientes:

- Se han sustituido 41 máquinas pendientes que utilizaban gas R22. A principios de año quedan dos máquinas en LABORAL Kutxa, una en LK1 que será sustituida en la obra y otra en la oficina de Lekeitio que se sustituirá con la máquina de la oficina cerrada de Astillero.
- Se ha realizado la analítica anual, a las aguas residuales vertidas al colector municipal, requerida en la Autorización de Vertido. Los resultados obtenidos en la muestra para todos los parámetros son inferiores a los límites impuestos en el Consorcio de Aguas de Gipuzkoa.
- Se han realizado las 17 auditorías previstas en el Plan de Auditorías de 2014, y de ellas 10 (el 59% para un objetivo del 90%) se han realizado en el plazo previsto. La puntuación media de las auditorías ha sido del 98,89% (para un objetivo del 98%).
- Se ha analizado la situación de LK4 (edificio del Arenal en Bilbao). Se ha incluido en PRISMA la planificación de las revisiones necesarias y el mantenimiento preventivo-correctivo del edificio. Ante la falta de alguna documentación de puesta en marcha (en proceso de trámite) y la necesidad de realizar una inversión económica muy fuerte se decide aplazar sin fecha su inclusión en la certificación ISO 14001.
- En el contenedor para la recogida de textil, instalado de forma permanente a la entrada del garaje de la Sede Central, se han recogido 180 kilogramos que se han entregado a Emaús para su reutilización, a la vez que sirve como elemento de concienciación sobre hábitos de reciclaje.

Los resultados cuantitativos del año 2014, el grado de consecución de los compromisos ambientales asumidos en la Memoria, y los objetivos para 2015 se recogen a lo largo de los indicadores. Además, se pueden destacar para 2015 los siguientes compromisos:

- Mantener la línea seguida hasta ahora desde el Comité de Medioambiente, en concienciar y motivar a los socios, comunicando el compromiso medioambiental de LABORAL Kutxa,

sus logros y fracasos y la importancia de lograr los objetivos y metas medioambientales definidos.

- Sustituir las dos máquinas enfriadoras que restan de cambiar el gas R-22 en LK1 y Lekeitio. Se cambiarán otras máquinas antiguas por otras más modernas de menor consumo.

PAPEL Y TÓNER

El consumo de papel publicitario se ha reducido en 4.994kg (un 5,6%) cumpliéndose el objetivo de no superar los 90.000 kilogramos. No se ha cumplido el objetivo de consumo total de papel, aunque sí los de consumo total por cliente y por persona.

Consumo papel (1) kgrs	2012		2013		2014		2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario	85.472	90.000	88.742	90.000	83.748	90.000	85.000
Papel de oficina	284.322	350.000	321.658	350.000	330.648	320.000	320.000
Consumo total de papel	369.794	440.000	410.400	440.000	414.396	410.000	405.000
Papel publicitario/cliente	0,077	≤ 0,080	0,073	≤ 0,080	0,070	≤ 0,080	≤ 0,075
Papel oficina/cliente	0,254	≤ 0,300	0,265	≤ 0,300	0,277	≤ 0,270	≤ 0,270
Consumo total/cliente	0,310	≤ 0,380	0,338	≤ 0,380	0,347	≤ 0,350	≤ 0,345
Consumo total papel/persona	172,25	≤ 220	163,70	≤ 220	162,38	≤ 175	≤ 173

(1) Consumo total de papel de la totalidad de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

En 2014 ha crecido en 8.990 kilogramos (un 2,8%) el consumo de papel de oficina, fundamentalmente en extractos (12.028Kg más). Este crecimiento, que impide lograr el objetivo tanto a nivel global como por cliente, ha sido motivado por un incremento de la información enviada a los clientes como consecuencia de nuevas obligaciones normativas ajenas a la gestión de LABORAL Kutxa.

Consumo papel publicitario valorizado (1)	2012		2013		2014		2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
% Papel publicitario reciclado s/total publicitario.	84,0%	≥ 50%	20,4%	≥ 70%	13,8%	≥ 20%	≥ 20%
% Papel publicitario ecológico y sin cloro s/total publicitario.	15,5%	≥ 30%	77,7%	≥ 20%	82,1%	≥ 70%	≥ 70%
% Papel publicitario valorizado s/total publicitario.	99,5%	≥ 80%	98,1%	≥ 90%	95,9%	≥ 90%	≥ 90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) Consumo total de papel publicitario de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

El 13,8% del total del papel publicitario consumido en 2014 ha sido en papel reciclado y otro 82,1% ha sido papel ecológico sin cloro, por lo que únicamente el 4,1% del papel utilizado (los Displays) se ha hecho con cartón ondulado.

La entidad sigue apostando por reducir el papel utilizado potenciando el servicio de Postamail por el que las comunicación se realizan por vía electrónica en lugar de por el correo tradicional. La evolución de los usuarios es la siguiente.

Usuarios de Postamail	2012	2013	2014
Número de clientes usuarios.	251.839	315.886	334.304
% Usuarios sobre el total de clientes	22,5%	26,0%	28,03%

Respecto a los cartuchos de tóner que se utilizan son preferentemente reciclados y reciclables con un almacén específico y criterios estrictos para la solicitud de este material. Además, existen instrucciones para optimizar el uso de los cartuchos para las impresoras láser.

Consumo de tóner (1) en unidades	2012		2013		2014		Objet. 2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	
Consumo total cartuchos de tóner	1.522	≤ 1.700	1.667	≤ 1.700	1.735	≤ 1.700	≤ 1.700
Consumo de cartuchos por persona	0,76	≤ 0,85	0,66	≤ 0,85	0,68	≤ 0,85	≤ 0,85
Consumo cartuchos tóner reciclado	1.359	≥ 850	1.504	≥ 1.000	1.580	≥ 1.360	≥ 1.530
Consumo tóner reciclado/total %	89,3%	≥ 50%	90,2%	≥ 59%	91,1%	≥ 80%	≥ 90%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1)Consumo total de tóner y de tóner reciclado de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas).

Se ha superado el objetivo para 2014 de no superar los 1.700 cartuchos. Por el contrario se ha cumplido el objetivo de que al menos el 80% de los cartuchos sean de tóner reciclado. En 2014 se han cedido a Terreu 240 servidores.

ENERGÍA

Los consumos de energía han descendido notablemente respecto al año anterior, cumpliéndose ampliamente los objetivos establecidos, especialmente el de electricidad como consecuencia de las obras e inversiones realizadas en los últimos tiempos que han mejorado los consumos (Implantación de iluminación LED) y los aislamientos.

Energía (Gj)	2012		2013		2014		2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Electricidad	9.247	9.360	9.435	9.720	7.559	9.720	7.920
Gasoil	2.505	2.880	2.652	2.700	1.980	2.700	2.700
Propano	0,723	0,663	0,735	0,752	0,638	0,75	0,75
Consumo de energía	11.020	12.241	12.087,5	12.421	9.539,6	12.421	10.621

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Los datos que se presentan corresponden a los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

Con respecto a los objetivos de electricidad para 2015, al ser las obras realizadas muy recientes y estar en marcha la realización de la reforma de otro de los edificios, resulta muy complicado establecer objetivos. El consumo de Gasoil y de Propano dependen en gran medida de factores no controlables como la temperatura (calefacción) o el número de comidas.

Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias Energía (Gj)	2012	2013	2014
Consumo procedente de energía hidráulica en base al consumo electricidad (Gj)	1.131	835	669
Consumo procedente de energías renovables en base al consumo electricidad (Gj)	1.830	2.231	1.788
Consumo procedente energía térmica carbón /fuel en base al consumo electricidad (Gj)	825	1.096	878
Consumo procedente de ciclos combinados en base al consumo electricidad (Gj)	3.514	2.995	2.400
Consumo procedente de cogeneración en base al consumo electricidad (Gj)	400	450	361
Consumo procedente de energía nuclear en base al consumo de electricidad (Gj)	1.547	1.827	1.464

Datos estimados mediante el Desglose de producción neta de energía por fuente de energía de Iberdrola (Informe de Sostenibilidad 2012 de Iberdrola), a partir del consumo de electricidad de los tres edificios de la Sede Central incluidos en el SGA.

El **consumo energético externo**, la gasolina de los desplazamientos, ha supuesto un consumo en 2014 de: 11.700Gj

La **intensidad energética**, medida como el consumo energético total (incluyendo el interno y el externo) entre el número de empleados ha sido en 2014 de: 9,44

AGUA

Se reduce el consumo de agua debido a que LABORAL Kutxa continúa incidiendo en la sensibilización del colectivo para instaurar conductas de consumo responsable, como vía para reducir el consumo de agua. Todo el consumo se realiza a través de la red municipal.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2012		2013		2014		2015
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.	Objet.
Consumo de agua	8.006	Entre 10.000 y 11.000	6.864	≤10.000	6.930	8.500	7.500
Consumo/persona - año	13,92	n/d	10,67	n/d	16,46*	n/d	n/d

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

*En 2014 este ratio se calcula utilizando el número de socios y TCA que trabajan en Sede Central.

EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS

Las **emisiones totales** de CO₂ se detallan a continuación:

Emisiones	2012		2013		2014		2015
	Real	Obj.	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Toneladas CO ₂ consumo gasoil	187	215	198	202	148	201	201
Toneladas CO ₂ consumo eléctrico	876	967	894	921	716	921	750
Toneladas CO ₂ consumo propano	31	28	31	32	27	32	32
Toneladas CO ₂ por viajes de trabajo	839	n/d	843	n/d	796	842	n/d
Emisiones totales Toneladas CO₂	1.933	n/d	1.966	n/d	1.688	1.996	n/d

* Las emisiones de gases de efecto invernadero provienen de los consumos de: electricidad, propano para la cocina y gasoil de las calderas de calefacción, de los tres edificios de la Sede Central. Los viajes de trabajo se refieren únicamente al uso del vehículo propio para la actividad de la empresa (excluyendo ida y vuelta del trabajo) del total de los trabajadores de LABORAL Kutxa.

** Debido al reducido mercado geográfico de LABORAL Kutxa, el uso del avión como medio de transporte de los empleados por motivos laborales es prácticamente nulo.

*** El cálculo se realiza con la calculadora de la iniciativa STOP CO₂ Euskadi.

El desglose de las emisiones según su origen sería en 2014: 175 toneladas CO₂ de emisiones directas, 716 Tn de emisiones indirectas (electricidad) y 796 Tn de otras emisiones indirectas originadas por el transporte en viajes de trabajo.

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO₂ entre la plantilla, fue en 2014 de: 0,75.

En LABORAL Kutxa se realiza una recogida selectiva de los **residuos generados** en la Sede Central, además de los residuos de papel y tóner generados en todas las oficinas, para su posterior entrega a gestores autorizados y/o recuperadores. El objetivo es que el total de residuos que se generan en Sede Central (salvo el residuo urbano de recogida Municipal) se reutilicen, se reciclen o se gestionen (si son peligrosos). En 2014 se han reciclado 168.732 kilogramos de residuos, de los que 162.020 kilogramos (el 96% del total) han sido de papel.

Residuos gestionados	Unidad	Cantidad / año		
		2012	2013	2014
Chatarra	Kgrs	308	30	0
Plástico	Kgrs	1.725	1.675	1.630
Cartón y papel de Sede Central	Kgrs	38.680	93.550	162.020(2)
Cartón y papel de Oficinas	Kgrs	148.240	160.220	0
Equipos informáticos	Kgrs	0	0	0
Aceite vegetal usado	Litros	2.070	1.935	1.875
Lodos fecales (3)	Kgrs	2.000	0	2.000
Cartuchos de tóner	Kgrs	2.220	2.720	1.160
Aceite industrial / envases	Kgrs	180	0	0
Materiales impregnados de residuos	Kgrs	22	0	0
Baterías agotadas	Kgrs	304	7.493(1)	0
Pilas agotadas	Kgrs	69	83	38,75
Fluorescentes	Kgrs	977	0	0
Residuos sanitarios	Kgrs	12	20	3
Plásticos impregnados de residuos	Kgrs	60	0	5
Resinas de descalcificador	Kgrs	0	0	0
Suma	Kilogramos	196.867	267.726	168.732

- (1) Cambio programado de las baterías que alimentan las UPS de los edificios.
 (2) Desde 2014 la recogida de papel y cartón se ha centralizado en Central.
 (3) Proviene de la fosa séptica de la cocina y se gestionan por un gestor especializado.

GASTOS AMBIENTALES

Gastos directos imputados al SGA	2013		2014		2015
	Real	Obj.	Real	Obj.	Obj.
Mantenimiento del SGA	4.541€	5.600€	4.948€	5.100€	5.850
Gestión de residuos	1.292€	2.850€	1.492€	3.250€	2.750€
Mediciones	0€	550 €	1.162€	500€	500€
Total en €	5.833€	9.000 €	7.602€	8.850	9.100€

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental que no incluyen los gastos de los cambios de gas en las bombas de calor de oficinas, la gestión de los residuos informáticos, ni la gestión de los residuos sanitarios.

EVALUACIÓN DE RIESGOS AMBIENTALES

LABORAL Kutxa cuenta dentro de su Sistema de Gestión Ambiental, con un procedimiento de “Control de Revisión y Gestión de Riesgos” que marca los pasos a seguir para evaluar y controlar los riesgos ambientales en todas las operaciones con destino mercantil de inversión crediticia y riesgos de firma, asignando a cada actividad un nivel de riesgo Alto, Medio o Bajo, excluidos ámbitos de tesorería, cartera de valores y activos monetarios. Cuando el nivel de riesgo asignado es Alto, este factor se tiene en cuenta como otro factor más de valoración a la hora de sancionar positiva o negativamente la operación.

Año 2012

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	427	633.211,6	21	63	343
Particulares	12	13.450,0	2	1	9
Autónomos	3	328,0	0	0	3
Negocios	5	1.309,4	0	0	5
Promotores	218	814.527,0	0	0	218
Institucional	126	325.353,7	6	34	86
Público	17	103.964,4	0	0	17
Fin. Cred.	10	15.597,5	0	0	10
Total	818	1.907.741,7	29	98	691

Año 2013

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	431	619.138,7	25	68	318
Particulares	3	3.200	0	1	2
Autónomos	6	5.304	1	0	5
Negocios	8	8.878	0	0	8
Promotores	211	469.632,7	0	0	211
Institucional	132	484.323,8	13	36	83
Público	35	378.739,3	0	0	35
Fin. Cred.	4	8.815	0	0	4
Total	810	1.978.031,5	39	105	666

Año 2014

Segmento	Nº Operac.	Miles de €	Alto	Medio	Bajo
Empresas	428	813.172	17	81	330
Particulares	9	13.100	0	2	7
Autónomos	3	6	0	0	3
Negocios	8	3.346	0	0	8
Promotores	145	297.936	0	0	145
Institucional	137	289.138	9	28	100
Público	34	400.483	0	0	34
Fin. Cred.	2	12.000	0	0	2
Total	766	1.829.181	26	111	629

En el caso de que la empresa en cuestión disponga de varios centros productivos, la valoración del riesgo se realiza para cada uno de ellos, siendo el riesgo asignado a la empresa equivalente al mayor de los riesgos obtenidos. En los tres últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.

8.



NUESTRA
RELACIÓN **CON**
LA **SOCIEDAD**

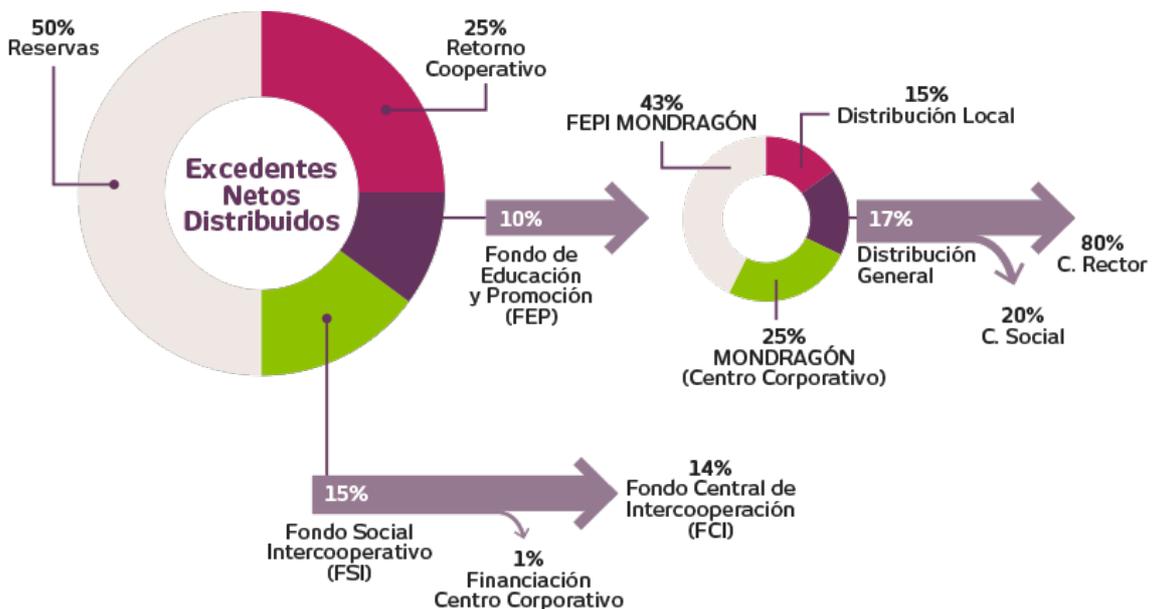
APORTACIONES DIRECTAS A LA SOCIEDAD

LABORAL Kutxa nació en el País Vasco en un Grupo empresarial con un fuerte compromiso de servicio a la Sociedad, cuya misión incluye la creación de trabajo asociado y participativo de carácter cooperativo, como vía esencial para la creación de riqueza y bienestar, tanto entre sus partícipes sociales directos como en la propia Sociedad en la que está inmerso.

Los criterios y los mecanismos de asignación de las ayudas sociales presentan algunas singularidades:

- Por su naturaleza jurídica y por su vocación cooperativa, LABORAL Kutxa orienta una parte significativa de sus aportaciones solidarias a la promoción del mundo cooperativo.
- En la distribución de subvenciones con cargo a uno de los apartados del Fondo de Educación y Promoción, cuyo reparto corresponde a los órganos institucionales de la cooperativa, el denominado apartado de “Distribución General”, una de las instancias que interviene es el Consejo Social, que es el órgano de representación de los socios trabajadores de la Entidad.
- Además, reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 382 sucursales de LABORAL Kutxa, que orientan las ayudas hacia su propio entorno (asociaciones de barrio, centros educativos próximos, grupos parroquiales de acción social, centros de asistencia social a la inmigración, etc.)

¿Cómo se reparten los beneficios de LABORAL Kutxa?



Nota: De forma coyuntural, los porcentajes del FEP que corresponden a los apartados de Distribución General y Distribución Local han visto reducidas sus asignaciones en 2014 en un 23% (7,36% del FEP Total) a favor y con destino al pago aplazado de la ayuda comprometida en 2013, como apoyo extraordinario para abordar el proceso de reestructuración en el Grupo Fagor Electrodomésticos, con el objetivo e intento de lograr la estabilización de la empresa y el mantenimiento del empleo sostenible.

El Fondo de Educación y Promoción (FEP) tiene por finalidad:

- La formación y educación de sus socios y trabajadores en los principios y valores cooperativos.
- La difusión del cooperativismo, así como la promoción de las relaciones intercooperativas.

- La promoción cultural, profesional y asistencial de la comunidad en general, así como la mejora de la calidad de vida y del desarrollo comunitario y las acciones de protección ambiental.

Las dotaciones de estos fondos, que disminuyeron de forma sensible en los años de la crisis económica y financiera, han vuelto a rehabilitarse y a estar presentes en el campo de las actuaciones en favor de la sociedad en general, como partícipe necesario en la distribución de una parte del superávit anual generado por LABORAL Kutxa mediante la gestión financiera de la actividad propiciada por parte de su clientela allí donde la entidad se halla afincada. Este cambio de tendencia resulta constatable a través de la lectura del cuadro siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación		
	2012	2013	2014
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	0	0	9.983
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados)	0	0	9.983
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	0	0	4.702
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	-	-	490
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (<i>Fundación Gaztempresa</i>)	0	0	292
Distribución local	0	0	769
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	0	0	118
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	0	0	131
Sector agroalimentario	0	285	154
Fondo de Educación y Promoción - FEP (10% s/Resultados).	0	285	6.655

En definitiva, en 2014 ha sido nuevamente posible distribuir entre los distintos partícipes sociales de la cooperativa de crédito un 25% del Excedente disponible del ejercicio económico precedente, retomando la senda que ha estado siempre presente en las señas de identidad de LABORAL Kutxa.

Durante el ejercicio 2014, LABORAL Kutxa ha continuado fortaleciendo su apuesta por el medioambiente, la biodiversidad y el desarrollo sostenible, merced a la firma de diversos acuerdos suscritos con los principales agentes del sector agroalimentario, y el apoyo prestado a iniciativas vinculadas con el medio rural.

Concepto	Descripción	Importe
LORRA	Centro de gestión que agrupa a 4.000 productores agroalimentarios	50.000€
Fed. Coops. Agroalimentarias de Euskadi (FCAE)	Subvención del 50% de los gastos jurídicos que la Federación de Coops Agrarias de Euskadi factura a las coops. Viaje divulgativo para conocer diferentes experiencias cooperativas.	25.000€
Otras subvenciones	Agricultura ecológica en Debagoiena; Proyecto FRM; ferias y congresos agrícolas,	39.000€
Clúster de la alimentación	Participación en el Clúster de la Alimentación	10.000€
Foro Rural Mundial	LABORAL Kutxa es socia del Foro Rural Mundial.	5.000€
Premio LABORAL Kutxa&Bizkaiko Txakolina	Evento promocional de la mano de la D.O. Bizkaiko Txakolina	16.000€

ENBA, EHNE	Copatrocio de actividades agrarias promovidas por entes y sindicatos del agro.	9.000€
		Total 2014 154.000€

FUNDACIÓN GAZTENPRESA

La Fundación Gaztenpresa es una entidad privada, sin ánimo de lucro, pertenece a la labor social de LABORAL Kutxa y su finalidad es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo, a través de programas y servicios que aporten valor al desarrollo empresarial y profesional de sus personas usuarias, y también a sus aliados y en general al conjunto de la sociedad. Son objetivo de la fundación:

- Las personas emprendedoras, principalmente jóvenes.
- Colectivos con dificultades de inserción social y laboral.
- Microempresas jóvenes con proyectos de desarrollo.
- Entidades formativas que quieran fomentar el espíritu emprendedor entre su alumnado.

La actividad de creación de empresas de la **Fundación Gaztenpresa**, financiada por LABORAL Kutxa y Corporación Mondragón, y por otro lado por el Gobierno Vasco (Departamento de Empleo y Políticas Sociales), a través de Lanbide y el Fondo Social Europeo, ha sido importante en 2014. Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 462 empresas, creando 771 puestos de trabajo.

Proyectos de Gaztenpresa	2012	2013	2014
Viables y abren el negocio	211	265	462
No viables/ Viables pero no abren el negocio	99	222	178
Consolidación	46	49	45
Derivados	71	80	144
Total	427	606	829

Dentro de los viables y que abren negocio la distribución regional es la siguiente.

Proyectos de Gaztenpresa en 2014	Alava	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viables y abren el negocio	114	204	98	46	462

Se trata de pequeños negocios, con una inversión media en 2014 de 50.700€, de la cual el 59% es financiación aportada por la Caja. Como media emplean a 1,7 personas en el momento inicial, siendo los servicios (65%) y el comercio (29%) los sectores de actividad más frecuentes. La edad media del emprendedor es de 38 años y por sexos el porcentaje de mujeres que emprenden es del 41%.

Otra línea de trabajo es la de consolidación de las nuevas empresas en el mercado, destinado a microempresas que necesitan apoyo en la fase de consolidación de su funcionamiento. Para ellas, se han impartido 24 talleres de consolidación grupales con el acompañamiento a 236 emprendedores.

Consolidación empresarial	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Número de talleres impartidos	34	32	24
Número de asistentes	207	286	236
Número medio de asistentes por taller	7	9	10

Además, otras 61 microempresas han recibido asesoramiento personalizado para acometer nuevas acciones o nuevas inversiones, e incluso para replantearse su actividad.

La Red Social Gaztenpresa como actividad de apoyo mutuo entre emprendedores, tiene el objetivo de utilizar Internet como vía publicitaria de sus negocios, y como contacto para colaboraciones y/o transacciones.

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

LABORAL Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad. En 2014 se realizaron los siguientes pagos.

Impuestos y tributos (miles de €)	2013	2014
Impuesto sobre Sociedades	9.362	7.796
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	2.011	7.535
I.V.A	13.373	8.446
Total	24.746	23.777

APORTACIONES INDIRECTAS A LA SOCIEDAD

El impacto económico indirecto más significativo es la generación y distribución de riqueza y empleo, preferentemente cooperativo, que realiza a través de la aportación de recursos de LABORAL Kutxa al grupo MONDRAGÓN.

Además, LABORAL Kutxa también incide en la sociedad mediante:

- Generación indirecta de empleo, a través de la Fundación Gaztempresa, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora con acciones para **promocionar el emprendimiento empresarial** en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas.
- Celebración de **jornadas** sobre “Internacionalización de empresas” en Bilbao.
- **Actividad solidaria y de voluntariado**
 - Fundación Gaztempresa.
 - Donaciones de sangre en Servicios Centrales en las tres jornadas anuales programadas (157 donaciones en 2014).
 - Acuerdo con el Banco de Alimentos de Navarra (45.528€ donados por clientes y socios).
 - Convenio “Vales de Alimentación” con Cáritas Bizkaia.
 - Apoyo alimenticio a 608 bebés junto a Cruz Roja en Navarra
 - Campaña “Abre el grifo” de Mundukide para Mozambique.
 - Premio Navarra a la Solidaridad desde 2006. Este año concedido a la Fundación Juan Ciudad y la hermana Paciencia Melgar por su lucha contra el Ebola.
 - Premio Txemi Cantera de economía social a Orona.
- **Patrocinios deportivos**
 - Carrera de la batalla de Vitoria.
 - Maratón nocturno de Bilbao.
 - Carrera solidaria ANFAS Pamplona.
 - Carrera Gazteiz Hiria.
 - Maratón de montaña Galarleiz.
- **Apoyo al Euskera**
 - Patrocinio del programa de la ETB “Tribuaren Berbak”.
 - Cursos de Euskera para trabajadores en horario laboral.

- Organización del juego Tribialaborala para trabajadores con motivo del día del Euskera.
- Celebración del día del Euskera con mensajes en web y cajeros.
- Campaña para animar a los clientes a recibir la información en Euskera
- Definición de los perfiles lingüísticos para los trabajadores.
- Patrocinio del Tour de Francia Virtual para impulsar el uso del Euskera.
- Adhesión al dominio .eus para la información en euskera.
- Convenio con AEK para la financiación de matrículas.
- **Cultura, sociedad y educación**
 - Diálogos ética, Humanismo y Ciencia. Con la presencia de Luís Rojas Marcos en Vitoria, Donostia y Pamplona.
 - Premio Eusko Ikaskuntza-LABORAL Kutxa por la contribución al desarrollo cultural para Mariasun Landa y Jean-Baptiste Orpustan.
 - Donación de 17.000 ejemplares del centro de documentación a Mondragon Unibertsitatea.
 - Acuerdos de financiación de estudios con las universidades: Mondragon, Pública de Navarra y de Navarra. También el estudio de idiomas en Mondragon Lingua.
- **Servicio de Estudios**
 - Creación del nuevo índice de confianza de los consumidores (hogares).
 - Publicación del Informe de Economía Vasca.
 - Publicación del Informe de Economía Navarra.
 - Publicación del Informe de Coyuntura de Economía Vasca y Navarra.
- **Patrocinios y adhesiones**
 - Patrocinio de Wifi gratis en la playa en San Sebastián en Verano.
 - Adhesión al Día Internacional Contra la Violencia Hacia las Mujeres.
 - Participación en las “jornadas sobre salidas profesionales para economistas” de la UPV y el X Foro de Empleo y Emprendimiento de Deusto.
 - Participación en el XXII Foro de Empresas.
 - Participación en el Youth Employment Forum 14 de la Fundación Novia Salcedo en Bilbao.
 - Participación en la celebración del décimo aniversario de IZAITE, la Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.
 - Participación en las Jornadas Europeas de EFMA (European Financial Marketing Association) Credit and Savings Summit celebrado en Barcelona.
 - Socio fundador de DEC, la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente.
 - Organización del desayuno-coloquio sobre "Perspectivas Macroeconómicas y situación de los Mercados Financieros" para clientes y profesionales en Madrid.
 - Participación en el Certamen Enpresarean en Donostia.
- **Acuerdos**
 - Programas de Relanzamiento de Pymes y Autónomos de la Diputación de Bizkaia: AFA, AFIPYME, y Apoyo Financiero al Comercio al por menor.
 - Acuerdo de colaboración con la Cámara de Comercio de Gipuzkoa.
 - Acuerdos de colaboración con Colectivos Profesionales: Colegio de Protésicos Dentales de Castilla y León, colegio Oficial de Procuradores de Oviedo, Colegio Oficial de Enfermería de Navarra, Colegio Oficial de Arquitectos Vasco-Navarro, Asociación de Comerciantes de Santutxu, asociación de Comerciantes de Laguna de Duero, Federación Asturiana de Comercios Abiertos, asociación de Comerciantes Ildefonso Gil de Zaragoza, Asociación de comerciantes de Balmaseda, Asociación Gremial Auto Taxi de Madrid, Federación Vasca de deporte Adaptado, Asociación de Empresarios Salmantinos de Fontanería y Calefacción, Asociación Burgalesa del Taxi, Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de

Gipuzkoa, Asociación de empresarias y Directivas de Bizkaia, Ayuntamiento de Santander-emprendedores, Cámara de comercio de Huesca, Asociación de sidra Natural de Gipuzkoa, Asociación Aragonesa de Emprendedores-ASAGEM, Asociación de empresarios de Inst. Eléctricas y telecomunicaciones de Salamanca,

- Acuerdo de colaboración con el Cluster de alimentación de Euskadi.
- Convenio de Colaboración entre Lanbide y LABORAL Kutxa para ayudas a la financiación de nuevos proyectos de emprendizaje.
- Acuerdo con el Gobierno Vasco para conceder microcréditos a emprendedores/as.
- Convenio de financiación para empresas de Economía Social fruto de la alianza con CEPES Navarra (3,4 mll de €).
- Acuerdo de 100 mll de Euros con CEPES para la financiación de empresas de Economía social.
- Convenio con Anel para que empresas de Economía Social accedan a la financiación del FEI para emprendedores y pymes.
- Acuerdos de colaboración financiera con Erkide y Asle para la creación o progreso de empresas de Economía Social.
- Convenio con CEBEK para fomentar la formación financiera de las Pymes de Bizkaia.

MECANISMOS DE DIÁLOGO CON LA SOCIEDAD

Grupo de Interés: Sociedad

Mecanismos de diálogo realizados en 2014:

- Pertenencia a asociaciones (Izaitte, Stop CO2 Euskadi, etc.) que dirigen su actuación a la promoción social y ambiental.
- Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztempresa. Y adhesión, como socia fundadora, a YBI- YBS Youth Business International en España, red internacional de Buenas Prácticas y apoyo al emprendizaje de los jóvenes
- Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet (Facebook, Twitter, Youtube, etc.), para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas.
- Análisis específico de las opiniones y expectativas de los Usuarios de Banca OnLine a través de seguimientos, con herramientas de Internet, de opiniones, foros, redes sociales y comentarios de expertos
- Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: el Premio Internacional Navarra a la Solidaridad (con el Gobierno de Navarra) que ha recaído en la Fundación Juan Ciudad y la hermana Paciencia Melgar, Premio Humanidades (con Eusko Ikaskuntza) que ha recaído en Mariasun Landa y Jean-Baptiste Proustan, premio Internacional de Economía Social Txemi Cantera (en colaboración con ASLE), entregado a Orona, Premio (con el Consejo Regulador de la D. O. Bizkaiko Txakolina) a los hosteleros que se distinguen por su esmero y dedicación en el servicio del txakoli.
- Encuesta a clientes empresa sobre su valoración de las actividades de RSE en LABORAL Kutxa, aprovechando el envío del Informe Ejecutivo de la Memoria 2013
- Dentro de su política de fomento de la igualdad, LABORAL Kutxa se volvió a adherir en 2014 al día internacional contra la violencia hacia las mujeres. Utilizando un logotipo para mostrarlo en los cajeros automáticos. También se ha publicado una noticia relacionada con este día en las redes sociales y giltzanet.
- Presencias públicas. Representantes de LABORAL Kutxa acuden a aquellos foros (universidades, entrevistas, charlas) a los que se les cita para exponer su forma de hacer

las cosas y su compromiso con la sociedad. Estos foros permiten también establecer un diálogo con los grupos de interés. En 2014 se han impartido seminarios y charlas en Universidades, Escuelas de Negocio, y diversos encuentros empresariales .

Los resultados sobre las expectativas de la clientela son similares a los de otros años, si bien el análisis de Materialidad aporta una priorización más afinada. A partir de estos mecanismos, se han realizado acciones orientadas a mejorar las valoraciones.

Expectativas	Acciones emprendidas (elemento de la matriz de Materialidad relacionado – ver apartado 2.4)
Entidad solvente, sólida, que ofrece garantías.	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar y garantizar el cumplimiento del perfil de riesgo moderado, en relación con los diferentes tipos de riesgos. • Priorizar la calidad del riesgo frente al crecimiento. Objetivo: seguir manteniendo unos parámetros de dudosa significativamente mejores que los del sector.
Servicio al cliente personalizado, innovador, avanzado.	<ul style="list-style-type: none"> • En el contacto con el cliente, la apuesta sigue siendo la especialización por negocio y por tipo de cliente. Consolidar el Modelo de Oficina con gestores especializados, con unos modelos de asesoramiento y de relación diferenciados para cada segmento. • Incrementar los niveles de actividad multicanal de los clientes desarrollando una mayor oferta de productos y servicios, atendiendo a la demanda de autoservicio de los clientes “digitales”. • Integrar servicios de seguros en los canales CLNet y móvil. • Implantar tarjetas “sin contacto” para pagos de pequeño importe
Compromiso de LABORAL Kutxa con el desarrollo económico y social de su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la aplicación del 25% de los beneficios anuales para destinos sociales. • Impulsar la actividad de fomento del emprendizaje, intensificando la actividad de la Entidad y su comunicación a la sociedad.
Entidad cercana a las necesidades de sus clientes, y gestión responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas recogido en el RD Ley 6/2012, Servicio de Mediación Hipotecaria del Gobierno Vasco, y desarrollos posteriores, para evitar el desahucio y facilitar, en base a un análisis individualizado, que los clientes puedan permanecer en su vivienda haciendo frente a sus compromisos de pago, ampliando plazos y estableciendo carencias en función de los ingresos. • Participación, en la mediación de Kontsumobide del Gobierno Vasco, con el pool de Entidades Financieras que colaboraron en la comercialización de activos emitidos por Eroski, para la oferta de canje por unos nuevos bonos con vencimiento en 12 años

Además de los mecanismos de diálogo descritos aquí y en anteriores Memorias, en 2014 LABORAL Kutxa ha continuado en la línea de la difusión de la Responsabilidad Social entre diferentes grupos de interés. Así, LABORAL Kutxa:

- Ha puesto a disposición pública la Memoria en las páginas Web de la Entidad, de GRI, de la Corporación MONDRAGÓN y de Izaite.
- Ha difundido entre sus socios y socias trabajadores la Memoria de RSE mediante Giltzanet.
- Ha remitido un correo electrónico a 11.500 empresas clientes, poniendo a su disposición el Informe Ejecutivo con las líneas generales de la Memoria, así como la versión completa. Aprovechando este contacto para solicitar su opinión sobre la concreción de la RSE en LABORAL Kutxa.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Durante el año 2014, los procedimientos y órganos de control interno y de comunicaciones fueron objeto de examen anual por un experto externo, PB Consultores S.L., con una valoración a la eficacia operativa de los procedimientos y órganos en la prevención del blanqueo de capitales de **“Muy Buena”** y una puntuación superior a la del ejercicio anterior. A continuación, se muestran las acciones que se llevaron a cabo a lo largo del pasado año:

Acciones Realizadas en 2014

- Se ha modificado el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, adaptándolo al Reglamento de la Ley.
- Se ha desarrollado una aplicación informática que bloquea la capacidad operativa a todos aquellos clientes carentes de documento de identificación escaneado.
- Se han elaborado los Informes semestrales, Resumen de Operaciones de Examen Especial, así como elaborado un Informe de Autoevaluación del Riesgo en la entidad ante el Blanqueo de Capitales.
- Se ha implantado una nueva aplicación informática para el control de flujos con origen o destino de países considerados por GAFI como faltos de sistemas idóneos en la prevención del Blanqueo de Capitales.
- Se han incorporado al control de la Unidad de Prevención, operaciones cuyo origen está al margen de los canales habituales de negocio.
- Se ha realizado un seguimiento continuado del grado de cumplimiento por parte de las entidades supervisadas (Promotoras Inmobiliarias y Compañía de Seguros Vida) de las Recomendaciones que les han sido transmitidas por el Experto Externo.

Entre los compromisos para 2015 se pueden destacar:

- Curso de Formación, presencial y a distancia, con evaluación, para los socios que promocionan a Gestores Administrativos.
- Curso de Formación presencial de Prevención del Blanqueo de Capitales a través de operaciones de activo para los socios de trabajo y empleados de : Departamento Central de Riesgos; Directores de Oficinas de Empresa; Miembros de la Oficina de Cooperativas y Grandes Empresas y Gestores Especialistas de producto, del Área de Empresas, de la Sede Central.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 18 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

El conjunto de **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** disponen asimismo de una política y sistema de prevención de blanqueo de capitales que contempla procedimientos, prácticas y pautas para evitar situaciones de riesgo. Las sociedades que tienen actividad aplican la política establecida y son examinadas anualmente por expertos independientes.

Reglamentos y Códigos de Conducta

LABORAL Kutxa regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. Estas normas o pautas de conducta están incluidas básicamente en un Reglamento Interno de Conducta específico para el mercado de valores, que resulta de aplicación para las personas que conforman el Consejo Rector, Consejo de Dirección y las implicadas en este campo de actividad. También es de aplicación el Código Ético y de Conducta Profesional que se aplica a todas las personas de la Entidad. Éste regula pautas de conducta con el objeto de evitar situaciones de riesgo directamente relacionadas con la Corrupción y la Política de Comunicación Comercial aprobada en 2010.

Existen dos documentos que recogen las normas de la entidad en el ámbito de la ética y de la integridad. El primero de ellos es el Código Ético y de Conducta Profesional que está publicada en la intranet y cuya actualización y revisión corresponde al Departamento de Cumplimiento Normativo. El segundo de los documentos, publicado en el mismo lugar y denominado Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional, depende del Departamento de Auditoría Interna. El primero de los documentos, Código Ético y de Conducta Profesional, contempla y regula el Canal de Denuncias, el cual establece la comunicación con el Director de Auditoría Interna como vía de denuncia de los incumplimientos detectados..

Está establecido un órgano de seguimiento del cumplimiento del Código Ético y de Conducta Profesional, cuya presidencia está en la Dirección de Recursos Humanos y compuesto también por Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica, Área Financiera y Auditoría Interna. Este órgano además del seguimiento, concede autorizaciones o excepciones y resuelve las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias, dándoles el curso pertinente.

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, en las sociedades que hay actividad, para conseguir el objetivo de que cumplan (y hagan cumplir a sus proveedores) la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, salud laboral, respeto al medio ambiente y derechos humanos, se establecen obligaciones específicas, ya recogidas en anteriores Memorias, expresamente asumidas por los socios y presentes en las bases de actuación de estas sociedades.

En cuanto a Gobierno Corporativo, en 2014 se han realizado las adaptaciones oportunas para el cumplimiento de la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia.

Unidades de Negocio Analizadas

A continuación, se presentan las unidades de negocio de LABORAL Kutxa que han sido analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción:

	2012		2013		2014	
	Real	Objet.	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	34	34	57	50	59	58
% Oficinas analizadas	7,6%(1)	9,4%	15%	13%	16%	16%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

(1) El % del dato “real” de 2012 está calculado sobre las 450 oficinas resultantes de la fusión entre Caja Laboral e Ipar Kutxa. El objetivo inicial se estableció sobre las 363 oficinas de Caja Laboral, previamente a la integración.

El incremento en el número de oficinas auditadas con respecto al 2012 se debe, principalmente, a la consolidación de la nueva metodología aplicada. En estos últimos años se viene primando el análisis del riesgo de crédito sobre el operacional, habiéndose incrementado notablemente el volumen analizado de este tipo de riesgo.

Cabe señalar que los controles y análisis de auditoría a distancia implantados, inciden en el 100% de las sucursales de la Entidad.

En las 7 **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** que tienen actividad se ha preparado lo necesario para adecuarse a la nueva normativa en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales y han sido examinadas por expertos independientes. Estas sociedades son: Montecerrao, Res. 12 Amigos, Clarim Alava, Clarim Navarra, Clarim Valladolid, ISGA, SGA.

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, durante los tres últimos años no se ha producido ningún incidente de corrupción.

RELACIONES CON ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y PARTIDOS POLÍTICOS

LABORAL Kutxa define en el Manual de Gestión del Sector Público la Gestión de la Administración Pública de LABORAL Kutxa como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro del Área de Empresas.

En dicho manual se delimita la responsabilidad y funciones de cada Área de LABORAL Kutxa en la gestión de este segmento, en todo lo que afecta a la segmentación, sistemática de gestión, sistemas de información, estrategias comerciales y gestión del riesgo.

De la misma forma, el Manual de Riesgos de LABORAL Kutxa “Política, métodos y criterios de Riesgo de Crédito”, contempla en su Capítulo 5 la “Política de riesgos a aplicar con el Sector Público”, estableciendo una política diferenciada dentro del ámbito de Empresas y en la que, por sus particularidades contables, el análisis de sus operaciones se efectúa con criterios diferentes al análisis de operaciones de empresas.

Al considerarse una inversión “sin riesgo apreciable” no se establece ninguna prima de riesgo y se aplican márgenes acordes con la situación de los mercados mayoristas.

Los préstamos y avales con los partidos políticos a 31 de Diciembre son:

	2012	2013	2014
Eusko Alkartasuna	90	44	4
EAJ - PNV	2.403	1.938	1.518
Geroa bai (aval)	5	0	0
Aralar (aval)	46	3	3
Créditos (miles de euros)	2.544	1.985	1.525

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Departamento de Cumplimiento Normativo, integrado dentro del Área Financiera, amplió en 2009 sus ámbitos de gestión, abarcando también la Detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. En 2014 la aplicación informática registró 905 alarmas que, una vez analizadas, no fueron calificadas como operaciones sospechosas de abuso de mercado, por lo que en 2014 no se ha comunicado a la CNMV caso alguno.

INICIATIVAS SUSCRITAS POR LABORAL KUTXA

En la siguiente tabla se recogen las iniciativas vigentes llevadas a cabo por LABORAL Kutxa:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Acuerdo con la Fundación FIARE	Compromiso para el lanzamiento de un proyecto de banca ética fomentando la creación de iniciativas de inversión y ahorro ético y responsable.	2005
Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.	Compromiso y avance en los 10 Principios del Pacto.	2006
Adhesión a Izaite, Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.	Compartir experiencias en sostenibilidad empresarial y promover la formación y difusión en materia de desarrollo sostenible.	2006
Incorporación a Autocontrol.	Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.	2007
Foro Rural Mundial	Impulsar el desarrollo rural en el mundo como elemento consustancial del desarrollo económico global.	2007
Programa Emekin, con la Diputación de Gipuzkoa y la Asociación de Mujeres Empresarias.	Acompañamiento integral a mujeres con idea de promover una empresa.	2007
Adhesión a Stop CO2 Euskadi.	Generar un plan de acción para la difusión y el impulso de medidas de reducción de emisiones de CO2, en Caja Laboral y en el entorno.	2009
Adhesión al Programa de Ecoeficiencia en la Empresa Vasca 2010-2014 del Departamento de Medio Ambiente del Gobierno Vasco.	Incrementar la competitividad de las empresas vascas mediante la mejora de su comportamiento ambiental.	2010
Business Banking Council y Next Generation Banking Council, ambos de EFMA	El intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo.	2010
Convenio con los Ayuntamientos de Andoain, Astigarraga, Hernani, Lasarte-Oria y Urnieta.	Potenciar la utilización del euskera en sus relaciones mutuas, tanto habladas como escritas	2011
Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdo para apoyar la creación y consolidación de 1.600 microempresas y 2.700 puestos de trabajo.	2013
Acuerdo con EFMA	Acuerdo para ingresar en el Cards and Payments Advisory Council.	2013
Donación a MU-Enpresagintza del fondo documental.	Donación a la universidad de 17.000 documentos para su consulta por investigadores universitarios.	2014
Socio local fundador de YBS- Youth Business Spain	Participación en Youth Business International, Red Internacional de Ayuda a los Jóvenes Emprendedores.	2014

LABORAL Kutxa no proporciona financiación a ninguna asociación ni ente nacional o internacional, salvo los préstamos y avales a partidos políticos indicados en la página 69.

PREMIOS RECIBIDOS POR LABORAL KUTXA

- Por “la eficacia del modelo de microfinanzas dentro de una institución bancaria”, Gaztenpresa ha obtenido el reconocimiento europeo en los “Microfinance Good Practices Europe Award” de la Fundación Giordano Dell’Amore.

9.



ANEXOS

9.1. NIVEL DE REPORTE DE LA MEMORIA

LABORAL Kutxa declara esta Memoria con el nivel Exhaustivo en cuanto a la aplicación de G4, según la siguiente tabla, dado que así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR.

A continuación se detalla la localización de cada uno de los contenidos básicos de la Guía GRI G4.

9.2. VERIFICACIÓN DE AENOR



VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 012/15

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO

Titulada: **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2014**

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido.

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la **Opción Exhaustiva** de la Guía G4 del Global Reporting Initiative junto con el Suplemento Sectorial para servicios financieros. La verificación se ha realizado con fecha 15 de mayo de 2015, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº 215/GRI/19302/01 de fecha 24 de abril de 2015 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a CAJA LABORAL POPULAR COOPERATIVA DE CREDITO, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://database.globalreporting.org>.

Fecha de emisión: 28 de mayo de 2015



AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación
Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

9.3. TABLA DE INDICADORES GRI

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

G4-1 Declaración del máximo responsable de Caja Laboral	1 Carta del Presidente
G4-2 Principales impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.	11-16 Materialidad 5-8 Compromisos y Logros RSE 8-9 Cuadro de Mando RSE

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

G4-3 Nombre de la organización.	Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
G4-4 Principales marcas, productos y/o servicios.	28-30 Nuestra Relación con los Clientes Ver Página Web www.laboralkutxa.com
G4-5 Localización de la sede principal de la organización.	José M ^a Arizmendiarieta, 4. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa)
G4-6 Países en los que opera la organización.	LABORAL Kutxa no opera fuera del Estado español
G4-7 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	25-26 Mercado de LABORAL Kutxa Caja Laboral Popular Cooperativa de Crédito
G4-8 Mercados servidos.	25-26 Mercado de LABORAL Kutxa 31-32 Nuestra Relación con los Clientes
G4-9 Dimensiones de la organización informante.	22-23 Principales Magnitudes de la Entidad
G4-10 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	47-48, 59-60 Perfil de la Plantilla
G4-11 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	55 Negociación Colectiva
G4-12 Cadena de suministros.	63 Nuestra Relación con los Proveedores
G4-13 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	9-10 Perfil de la Memoria 15-16 Estructura Operativa 22 Empresa Participadas
G4-14 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	65 Nuestra Relación con el Medioambiente 62 Nuestra relación con los Proveedores
G4-15 Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	83 Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa
G4-16 Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

G4-17 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	18-19 Estructura Operativa 22 Empresa Participadas
G4-18 Proceso de definición del contenido de la memoria.	9 Perfil de la Memoria, 11 Materialidad
G4-19 Aspectos Materiales	11-16 Materialidad
G4-20 Cobertura de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria
G4-21 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria, 11-15 Materialidad
G4-22 Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	No se ha producido re-expresión de información perteneciente a Memorias anteriores
G4-23 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	5 Compromisos y logros RSE
G4-25 Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	En la identificación y selección de Grupos de Interés, no hay cambios sobre lo recogido en Memoria de 2008 , en páginas 57-58
G4-26 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	11-15 Materialidad
G4-27 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	40-43 Mecanismos de Diálogo con Clientes 48 Mecanismos de Diálogo con las Personas 78-80 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad 11-15 Materialidad

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Año 2014
G4-29 Fecha de la memoria anterior más reciente.	Memoria de 2013 publicada en mayo de 2014

G4-30 Ciclo de presentación de memorias.	3 y 9 Perfil de la Memoria
G4-31 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	En la página Web de LABORAL Kutxa: www.laboralkutxa.com o a través del siguiente correo electrónico: Javier.alli@laboralkutxa.com
G4-32 Contenidos básicos en la memoria.	Memoria Exhaustiva 87-94 Indicadores GRI 86 Verificación de AENOR
G4-33 Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	9-11 Perfil de la Memoria

GOBIERNO

G4-34 La estructura de gobierno de la organización.	18-20 Estructura Organizativa
G4-35 Delegación de autoridad	Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-36 Proceso de rendición de cuentas ante el consejo	
G4-37 Procesos de consulta	
G4-38 Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	
G4-39 Carácter ejecutivo o no del máximo órgano de gobierno.	
G4-40 Procedimientos de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 47. Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-41 Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	18-20 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-42 Funciones del Consejo Rector	18-20 Estructura Organizativa Ver Informe de Gobierno Corporativo
G4-43 Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento del Consejo Rector	50 Formación a miembros del Consejo Rector
G4-44 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	18-20 Estructura de la Entidad
G4-45 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	18-20 Estructura de la Entidad
G4-46 Procesos de gestión del Riesgo	18-20 Estructura de la Entidad
G4-47 Frecuencia de análisis por parte del Consejo Rector	18-20 Estructura de la Entidad
G4-48 Comité de RSE	20 Estructura Organizativa
G4-49 Proceso de transmisión de información	18-20 Estructura de la Entidad
G4-50 Preocupaciones transmitidas	56 Seguridad y Salud en el Trabajo 49 Sistema de Sugerencias 59 Protocolo contra el acoso
G4-51 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	20 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas
G4-52 Determinación de la remuneración	52 Sistema retributivo Ver informe de relevancia prudencial
G4-53 Política de retribución	18-20 Estructura de la Entidad
G4-54 Relación salarial	52 Sistema retributivo
G4-55 Relación incremento salarial	52 Sistema retributivo
G4-56 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Memoria de 2009, en páginas 48-51 80 Lucha contra la corrupción
G4-57 Mecanismos interno y externos de asesoramiento	80 Lucha contra la corrupción
G4-58 Mecanismos de denuncia	80 Lucha contra la corrupción 41-42 Servicio de Atención al Cliente

Indicadores del enfoque de gestión

FS1. Descripción de las políticas con contenidos ambientales y sociales específicos aplicados a las líneas de negocio.	5 Compromisos y logros RSE en LABORAL Kutxa 35-36 Fundación Gaztenpresa 66 Sistema de Gestión Ambiental
FS2. Descripción de los procedimientos para evaluar y seleccionar los Riesgos sociales y ambientales en cada una de las políticas anteriormente descritas y aplicadas a las líneas de negocio.	57-61 Diversidad e Igualdad de Oportunidades No hay cambios sobre lo recogido en Memoria de 2011, en páginas 60 66 Sistema de Gestión Ambiental
FS3. Descripción de los procedimientos para asegurar y controlar el cumplimiento de los requisitos sociales y ambientales por parte de los clientes incluidos en los contratos o transacciones.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 31
FS4. Descripción de proceso(s) para mejorar las competencias de los empleados para implementar las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos en su aplicación a las líneas de negocio.	55 Seguridad y Salud en el Trabajo 65 Nuestra relación con el Medioambiente
FS5. Descripción de las interacciones con clientes y otros grupos de interés en cuanto a la gestión de riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	40-42 Mecanismos de Diálogo con Clientes 48-49 Mecanismos de Diálogo con las Personas 78-80 Mecanismos de Diálogo con la Sociedad Ver Informe de Gobierno Corporativo 2013

IMPACTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Aspecto: cartera de productos

FS6. Porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosado por región, tamaño y por sector de actividad.	31-32 Perfil del Cliente 25-26 Mercado de LABORAL Kutxa
FS7. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines sociales.	32-36 Productos y Servicios Socialmente Responsables
FS8. Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio ambiental específico en cada una de las líneas de negocio y desglosado por fines ambientales.	37 Créditos para Energías Renovables 36 Productos financieros

Aspecto: auditorías

FS9. Cobertura y frecuencia de las auditorías para evaluar el grado de implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo social y ambiental.	9 Perfil de la Memoria
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

Aspecto: accionariado político

FS10. Porcentaje y número de empresas dentro de la cartera de la Organización con las que ésta ha interactuado en cuestiones sociales y ambientales.	42-43 Diálogo con Clientes RSE 62 Nuestra relación con los Proveedores
FS11. Porcentaje de activos sujetos a "screening" social y ambiental positivo y/o negativo.	33 Productos Financieros
FS12. Políticas de voto aplicadas a cuestiones sociales o ambientales, sobre las cuales la organización informante ostenta el derecho de acciones de voto o asesoramiento de voto.	No es de aplicación debido a la tipología y forma jurídica de la Organización
FS13. Acceso a servicios financieros en áreas despobladas/desfavorecidas por tipo de acceso.	37 Accesibilidad a Servicios Financieros/Áreas Despobladas
FS14. Iniciativas para mejorar el acceso a la gente con minusvalías o impedimentos.	37-38 Accesibilidad a Servicios Financieros/Barreras Arquitectónicas y Acceso a través de Internet
FS15. Políticas en cuanto a un diseño y comercialización justa de los productos y servicios financieros.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 160.
FS16. Iniciativas para ampliar la cultura financiera, desglosadas por tipos de beneficiarios.	39-40 Accesibilidad a Servicios Financieros/Cultura Financiera 73 Aportaciones directas a la Sociedad 76-78 Aportaciones indirectas a la Sociedad

CATEGORÍA ECONOMÍA

Información sobre el enfoque de gestión	22-25 Principales Magnitudes de la Entidad
------------------------------------------------	--------------------------------------------

Aspecto: desempeño económico

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	22 y 23 Principales Magnitudes de la Entidad
G4-EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	36 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables.
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	52-53 Sistema Retributivo 53-55 Beneficios Sociales/Retornos Cooperativos Capitalizados
G4-EC4 Ayudas financieras significativas recibidas de Administraciones.	20 Estructura Organizativa

Aspecto: presencia en el mercado

G4-EC5 Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	52-53 Sistema Retributivo
G4-EC6 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	19 Estructura Organizativa

Aspecto: consecuencias económicas indirectas

G4-EC7 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	73-74 Aportaciones Directas a la Sociedad
G4-EC8 Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	76-78 Aportaciones Indirectas a la Sociedad

Aspecto: Prácticas de adquisición

G4-EC9 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	62 Nuestra Relación con los Proveedores
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE

Información sobre el enfoque de gestión 65 Nuestra relación con el medioambiente

Aspecto: materiales

G4-EN1 Materiales utilizados por peso o volumen.	67 Papel y Tóner
G4-EN2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	

Aspecto: energía

G4-EN3 Consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	68-69 Energía
G4-EN4 Consumo energético externo	69 Energía
G4-EN5 Intensidad energética	69 Energía
G4-EN6 Reducción del consumo energético.	68-69 Energía 65 Nuestra Relación con el Medioambiente 67 Papel y Tóner
G4-EN7 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	65 Nuestra relación con el Medioambiente 36 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables

Aspecto: agua

G4-EN 8 Captación total de agua por fuentes.	69 Agua
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	69. No se han detectado fuentes de agua afectadas
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No se recicla ni se reutiliza agua

Aspecto: biodiversidad

G4-EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas
G4-EN14 Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Recogido en la Memoria de 2008 , que no es de aplicación al no tener LABORAL Kutxa impactos sobre la biodiversidad por no estar en áreas protegidas

Aspecto: emisiones, efluentes y residuos

G4-En15-16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	69-70 Emisiones, Vertidos y Residuos
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	69-70 Emisiones, Vertidos y Residuos
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	68 Emisiones, Vertidos y Residuos
G4-EN19 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	65 Nuestra Relación con el Medioambiente 68 Energía 69 Emisiones, Vertidos y Residuos
G4-EN20 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No se producen emisiones significativas
G4-EN21 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No se producen emisiones significativas
G4-EN22 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	69-70 Emisiones, Vertidos y Residuos
G4-EN23 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	69-70 Emisiones, Vertidos y Residuos
G4-EN24 Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	69-70 Emisiones, Vertidos y Residuos No se han detectado derrames accidentales significativos
G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No se trabaja con el tipo de residuos definidos en el indicador
G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No se detecta afección a la diversidad por vertidos de aguas ni aguas de escorrentías

Aspecto: productos y servicios

G4-EN27 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	36 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables
G4-EN28 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	El componente material de los productos financieros no es relevante

Aspecto: cumplimiento regulatorio

G5-EN29 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------

Aspecto: transporte

G4-EN30 Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	69-70 Emisiones, Vertidos y Residuos
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

Aspecto: general, evaluación ambiental de los proveedores y mecanismos de reclamación en materia ambiental

G4-EN31 Desglose del total de gastos e inversiones ambientales, por tipo.	70 Gastos Ambientales
G4-EN32 Porcentaje de proveedores examinados	No se han realizado exámenes ambientales a los proveedores.
G4-EN33 Impactos ambientales negativos	62 Nuestra relación con los proveedores
G4-EN34 Número de reclamaciones ambientales	No ha habido reclamaciones ambientales en el periodo.

DIMENSIÓN SOCIAL

Prácticas laborales y trabajo digno

Información sobre el enfoque de gestión	45 Nuestra Relación con los Socios 47 Perfil de la Plantilla
Aspecto: empleo.	
G4-LA1 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	47-48 Perfil de la Plantilla 8-9 Cuadro de Mando
G4-LA2 Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	53 Paquete de Beneficios Sociales
G4-LA3 Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	60-61 Diversidad e Igualdad
Aspecto: relaciones dirección / trabajadores.	
G4-LA4 Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 123
Aspecto: seguridad y salud en el trabajo.	
G4-LA5 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección – empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de de salud y seguridad en el trabajo.	55 Seguridad y Salud en el Trabajo
G4-LA6 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	55-57 Seguridad y Salud en el Trabajo
G4-LA7 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	55 Seguridad y Salud en el Trabajo
G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	55 Seguridad y Salud en el Trabajo
Aspecto: capacitación y educación.	
G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	49-50 Desarrollo y Formación de Nuestra Plantilla
G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	50 Formación Continua
G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	51-52 Gestión del Desempeño
Aspecto: diversidad e igualdad de oportunidades-Evaluación de las prácticas laborales en proveedores	
G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	57 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 18 Estructura Organizativa de la Entidad
G4-LA13 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	57 Diversidad e Igualdad de Oportunidades A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer
G4-LA14 Porcentaje de proveedores examinados	No se han realizado exámenes laborales a los proveedores.
G4-LA15 Impactos ambientales negativos	62 Nuestra relación con los proveedores
G4-LA16 Número de reclamaciones ambientales	No ha habido reclamaciones laborales en el periodo.

Derechos Humanos	
Información sobre el enfoque de gestión	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 142
Aspecto: inversión	
G4-HR1 Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No existen acuerdos significativos en LABORAL Kutxa que incluyan cláusulas de Derechos Humanos. No obstante, LABORAL Kutxa está trabajando con el Objetivo de empezar a considerar la evaluación de Riesgos en materia de Derechos Humanos entre los proveedores y empresas participadas críticas en este aspecto.
G4-HR2 Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Dado el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la Entidad, no se han identificado riesgos significativos en materia de derechos humanos por lo que no se ha dado formación al respecto.
Aspecto: no discriminación	
G4-HR3 Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación
Aspecto: libertad de asociación y convenios colectivos	
G4-HR4 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus proveedores operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la libertad de asociación y convenios colectivos.
Aspecto: abolición de la explotación infantil	
G4-HR5 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus proveedores operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la no explotación infantil.
Aspecto: trabajos forzados	
G4-HR6 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus proveedores operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los derechos humanos, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzosos
Aspecto: medidas de seguridad	
G4-HR7 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	LABORAL Kutxa contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación al 100% de los empleados para el puesto.
Aspecto: derechos de la población indígena	
G4-HR8 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Este indicador no es aplicable a la Entidad, debido a que el ámbito geográfico de LABORAL Kutxa es España
Aspecto: Evaluación-evaluación de proveedores	
G4-HR9 Porcentaje y número total de actividades que han sido objeto de revisión en aspectos de derechos humanos y/o se han determinado sus potenciales consecuencias	No se han revisado actividades de la entidad en aspectos relacionados con Derechos Humanos, ya que el riesgo de vulneración de estos es muy bajo o nulo
G4-HR10 Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de los diferentes proveedores y subcontratistas de la Entidad ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de proveedores que por el volumen de compras que representan, el
G4-HR11 Impactos significativos en la cadena de suministro en materia de HR	

	<p>tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de derechos humanos.</p> <p>Sin embargo, ya se ha recogido que LABORAL Kutxa pretende avanzar en la definición de un sistema de evaluación de proveedores desde un punto de vista social y ambiental, coherente con los principios del Pacto Mundial”</p>
Aspecto: reclamación	
G4-HR12 Número de quejas relativas a los derechos humanos recibidas tratadas y resueltas por los mecanismos de resolución de quejas formales	No se han dado quejas relativas a Derechos Humanos
Sociedad	
Información sobre el enfoque de gestión	72 Nuestra Relación con la Sociedad
Aspecto: comunidades locales	
G4-SO1 Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo y evaluaciones de impactos con participación de la comunidad local.	73 Aportaciones Directas a la Sociedad
G4-SO2 Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.
Aspecto: lucha contra la corrupción	
G4-SO3 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	80 Lucha contra la Corrupción
G4-SO4 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	50 Formación en Procedimientos Anticorrupción y Formación a miembros del Consejo Rector
G4-SO5 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	80-82 Lucha contra la Corrupción
Aspecto: política pública.	
G4-SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	82 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos
Aspecto: prácticas de competencia desleal	
G4-SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria
Aspecto: cumplimiento normativo.	
G4-SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	38 Incidentes e Incumplimientos
G4-SO9 Porcentaje de proveedores examinados	No se han realizado exámenes sociales a los proveedores. 62 Nuestra relación con los proveedores
G4-SO10 Impactos sociales negativos	No se han detectado impactos negativos derivados de la cadena de suministro
G4-SO11 Número de reclamaciones sociales	No ha habido reclamaciones sociales en el periodo.
Responsabilidad sobre productos	
Información sobre el enfoque de gestión	27 Nuestra Relación con los Clientes
Aspecto: salud y seguridad del cliente.	
G4-PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2008 , en página 161
G4-PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	43 Incidentes e Incumplimientos
Aspecto: etiquetado de productos y servicios.	
G4-PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No hay cambios sobre lo recogido en la Memoria de 2009 , en página 70 Todos los productos y servicios de LABORAL Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España en cuanto a la información de los mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la

<p>G4-PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.</p>	<p>transparencia en estos procedimientos</p> <p>43 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>G4-PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.</p>	<p>40 Mecanismos de Diálogo con Clientes</p>
<p>Aspecto: comunicaciones de marketing</p>	
<p>G4-PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.</p>	<p>27 Nuestra Relación con los Clientes</p> <p>“LABORAL Kutxa tiene en cuenta, en su proceso interno, la veracidad de la información así como el cumplimiento de las autorizaciones necesarias requeridas por las autoridades monetarias como el Banco de España y el Gobierno vasco. La publicidad de los Fondos de Inversión se remite a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) para su revisión y aprobación. Asimismo, es la Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones la que revisa la documentación requerida de los productos financieros que están bajo su control y supervisión, antes de iniciar su comercialización.</p> <p>En los documentos de solicitud a las agencias externas se incluye, de manera sistemática, la revisión iconográfica y semántica para garantizar la igualdad de género, evitando la agresión sexista en la comunicación.</p> <p>LABORAL Kutxa está adherida a Autocontrol desde 2007, donde realiza al Gabinete Técnico, consultas previas (copy advice) y consulta legales sobre las campañas, con un resultado Positivo en todos los casos.”</p>
<p>G4-PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.</p>	<p>43 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>Aspecto: privacidad del cliente</p>	
<p>G4-PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.</p>	<p>43 Incidentes e Incumplimientos</p>
<p>Aspecto: cumplimiento normativo</p>	
<p>G4-PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.</p>	<p>43 Incidentes e Incumplimientos</p> <p>83 Cumplimiento Normativo</p>

CONTACTO

Accede a la página Web de LABORAL Kutxa www.laboralkutxa.com en la página inicial, en su apartado de Sobre Nosotros, en Informes están disponibles el:

- Informe Económico
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Información de Transparencia
- Memorias de RSE
- Informe Ejecutivo RSE

En el apartado de Contacto, se puede hacer llegar cualquier tipo de sugerencia, queja, reclamación, opinión, etc.

Para acceder a información adicional o a temas relacionados con esta Memoria, diríjase al siguiente correo electrónico: javier.alli@laboralkutxa.com

9.4. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Los Principios del Pacto Mundial son los siguientes:

- Principio 1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Principio 2** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Principio 3** Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
- Principio 4** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio 5** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio 6** Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio 7** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Principio 8** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio 9** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio 10** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

En el Punto 2.1. Compromisos y Logros RSE en LABORAL Kutxa de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado LABORAL Kutxa en 2014 así como el grado de avance en el que se encuentran. Por lo tanto, cabe realizar un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial:

Objetivos y retos en materia de RSE asumidos en la Memoria RSE de 2014	Relación con los Principios del Pacto Mundial
1. Consolidar el modelo de especialización en la red.	Principio 1 del Pacto Mundial
2. Profundizar en la relación multicanal con el cliente e incrementar el número de clientes activos en otros canales diferentes a la oficina.	Principio 9 del Pacto Mundial
3. Consolidar el diferencial y liderazgo de LABORAL Kutxa en calidad de servicio.	No aplica ningún principio del Pacto Mundial
4. Redefinición de los itinerarios profesionales.	Principio 6 del Pacto Mundial
5. Fomento del emprendizaje y duplicar el número de empresas creadas con el programa Gaztempresa.	Principio 1 del Pacto Mundial
6. Reformar el edificio LK2, cambiando la iluminación a LED, la misma iluminación que se instalará en las reformas a acometer en el edificio LK1	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial
7. Definir un sistema de evaluación de proveedores desde el punto de vista social y ambiental.	Principios 1 al 5 del Pacto Mundial
8. Sustituir los sistemas de climatización en LK2	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial
9. Realizar un estudio en LK1 sobre climatización y aislamiento térmico de cara a implantar mejoras.	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial
10. Retomar la aportación de fondos, dedicando el 25% de los resultados a fines sociales, priorizando la creación y consolidación de actividad económica y el empleo.	Principio 1 del Pacto Mundial
11. Definición de la Cultura deseada tras la integración de Caja Laboral, Ipar Kutxa y la Red de Directo de Seguros Lagun Aro.	Principios 1,3,6,7 y 10 del Pacto Mundial
12. Implantación parcial del Sistema de Gestión del Desempeño	Principio 6 del Pacto Mundial
13. Seguimiento de las personas reubicadas provenientes de otras Cooperativas del Grupo MONDRAGON.	Principio 1 y 6 del Pacto Mundial
14. Sustituir entre 8 y 10 máquinas climatizadoras de oficinas y el gas R-22 de otras 100 aproximadamente.	Principios 7 y 9 del Pacto Mundial
15. Incidir en la formación y el adiestramiento de los nuevos roles en la oficina.	Principio 1 del Pacto Mundial
16. Implantación del Plan Estratégico de Euskara (EUPE)	Principio 1 del Pacto Mundial