

# RESUMEN DE LA MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2013



**LABORAL**  
kutxa

## LABORAL KUTXA, LA NUEVA ENTIDAD....

2013 ha sido un año muy intenso para Laboral Kutxa. El año comenzó con el proceso de incorporación, como socios, de algunos de nuestros clientes más vinculados. De esta forma, además de reforzar el capital, se profundiza en la imbricación de Laboral Kutxa en la sociedad a la que debe su razón de ser. El capital propio de la Entidad queda a partir de ahora repartido entre cooperativas, trabajadores y clientes.

El entorno económico ha seguido siendo muy desfavorable, pero a pesar de ello, hemos alcanzado nuestros objetivos con normalidad y este ha sido el año en el que se ha completado con éxito la integración entre Caja Laboral, Ipar kutxa y Banca Seguros. Al terminar el año este proceso se puede dar por totalmente concluido y contamos con un nuevo nombre e imagen comercial para el nuevo proyecto común.

## NUESTRO COMPROMISO...

*La Responsabilidad Social Corporativa es parte de la esencia misma de las cooperativas y por ello en Laboral Kutxa orientamos nuestra actividad no sólo hacia la maximización de los beneficios económicos, sino también al bienestar social y protección del medio ambiente. Para ello....*

- Conciliamos la eficacia empresarial con los principios sociales de democracia participativa, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.
- Ejercemos una banca responsable, cercana y socialmente comprometida, en la que las personas son lo primero y cuyo fin último es contribuir al desarrollo de la sociedad a la que pertenecemos.
- Impulsamos la mejora continua en la gestión ambiental para reducir el impacto de la actividad en el medio ambiente.
- Nos sumamos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas para reafirmarnos en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción.

***“Las cooperativas (...) desempeñan un papel esencial en la economía europea, en especial en tiempos de crisis, al combinar la rentabilidad con la solidaridad, crear puestos de trabajo de calidad, reforzar la cohesión social, económica y regional y generar capital social.”***

***(Resolución del Parlamento Europeo 2013)***

## 1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Laboral Kutxa desarrolla una banca basada en la cooperación y el compromiso con la sociedad, teniendo como principal objetivo la satisfacción de los clientes y la generación de riqueza y empleo en el entorno.

Es una Banca Cooperativa, guiada por unos valores y filosofía que llevan a primar el interés común frente al individual, a tomar las decisiones de una forma democrática y responsable y a reinvertir nuestros beneficios en la sociedad. Una manera de ser y actuar coherente con la visión social que tenemos de nuestra actividad y que nos lleva a pensar y actuar de una forma diferente.

### NUESTROS VALORES...

- ✓ **Confianza:** La honestidad, la confidencialidad, el respeto, la escucha indagando en las inquietudes, están en la base de las relaciones externas e internas.
- ✓ **Compromiso:** Proponer y asumir compromisos, incluso cuando se estime complejo su desarrollo, reconociendo las dificultades de forma abierta y proponiendo soluciones alternativas.
- ✓ **Participación:** Procurar que las relaciones con los demás, y en particular con los clientes y proveedores sean sanas y de confianza implica una actitud positiva y proactiva en todas las actividades.
- ✓ **Apertura al cambio:** Experimentar y adaptarse con rapidez a las nuevas circunstancias y a las nuevas demandas y expectativas de los clientes y otros grupos de interés exige curiosidad, estar al día de lo último, cuestionar el "aquí siempre se ha hecho así" y proponer activamente y probar cambios y mejoras.
- ✓ **Espíritu de superación:** Un compromiso con el logro, pero priorizando esfuerzos en aquello que aporta valor al cliente y mejoras en el servicio y la eficiencia, evaluando el resultado conseguido y planteando mejoras en base a las opiniones escuchadas.
- ✓ **Rentabilidad socio empresarial:** Identificar y proponer métodos de actuación más rentable, dentro de un concepto de rentabilidad sostenible. Asumir que la sostenibilidad es la base material para nuestra supervivencia y el camino indispensable para garantizar nuestro futuro.

## NUESTRAS SEÑAS DE IDENTIDAD...

- **Participación en la Propiedad:** Las personas socias trabajadoras son dueñas de la empresa. Laboral Kutxa es una cooperativa de trabajo asociado, y por tanto cada trabajador y trabajadora es parte esencial en la empresa, por lo que la relación de servicio con la clientela es más cercana y familiar.
- **Modelo de gestión democrática:** En donde todos los socios y socias dirigen el rumbo de la empresa a través de la participación en los órganos de decisión de la cooperativa: Consejo Social, Consejo Rector y sobre todo la Asamblea General.
- **Revertir en nuestra sociedad:** El 25% de nuestros beneficios se revierten en la sociedad.
- **Reinversión de resultados:** Los excedentes que no reinvierten a la sociedad se acumulan como reservas.
- **Solidaridad salarial:** La contención en los salarios de los puestos directivos, con una diferencia salarial entre el que más cobra y el que menos muy pequeña en comparación con lo que ocurre en el sector.
- **Retribución de los Órganos de Gobierno:** Los miembros del Consejo Rector no perciben retribuciones por su función rectora.
- **Justicia social:** Somos una empresa diferente que trabajamos cada día para lograr una sociedad mejor, lo que nos diferencia de otros modelos de banca donde la acumulación del capital y el beneficio de los accionistas es el fin último y no un instrumento subordinado.

## TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN Y EL BUEN GOBIERNO...

- **La Asamblea General** de socios es el principal órgano de gobierno de la Entidad.
- La Asamblea designa al **Consejo Rector**, que además de no percibir retribuciones por su función rectora, tiene un **régimen de incapacidades e incompatibilidades** que evita los **conflictos de intereses** en la votación y asunción de acuerdos.
- **La Administración Pública no forma parte del capital** ni tiene representación alguna en los órganos de gobierno de Laboral Kutxa

## 2. COMPROMISO ECONÓMICO

### CONSTRUYENDO UN PROYECTO DE FUTURO...

La crisis económica y financiera actual hace que sean especialmente significativos aquellos aspectos que hacen referencia a la percepción de Laboral Kutxa como una entidad solvente que ofrece garantías. La necesaria rentabilidad económica que se pide a cualquier actividad empresarial para su supervivencia adquiere en estos momentos una mayor relevancia.

En este difícil marco macroeconómico, y de continuos requerimientos regulatorios, nuestra prioridad sigue siendo una gestión equilibrada y prudente, priorizando la consecución de nuestras estrategias financieras, de liquidez, consolidación de resultados recurrentes, control de costes y refuerzo de la solvencia.

A continuación, se presenta el cuadro de mando de Laboral Kutxa que permite tener una visión global de los indicadores económicos clave en la organización.

Indicadores	2013		2014
	Real	Objetivo	Objetivo
Resultados después de Impuestos (m€)	97.044	96.557	98.172
Índice de Eficiencia (%)	46,27	49,79	50,39
Depósitos de clientes (M€)	18.256	17.942	17.311
Crédito a clientes (M€)	15.855	15.359	14.372
Solvencia (%)	12,18	13,12	13,52
Fondos Especiales (M€)	1.526	1.603	1.623
% Riesgos Dudosos s/Inversión	9,03	8,25	9,73

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

La siguiente tabla muestra las principales magnitudes de Laboral Kutxa en el año 2013:

Concepto (miles de €).	2013
<b>Volumen de negocio</b> (mill/€)	
Activos totales	24.026
Fondos Propios	1.418
Depósitos de la clientela	18.256
Crédito a la clientela	15.855
<b>Servicios</b>	
Oficinas	382
Cajeros automáticos	629
<b>Personas</b>	<b>2.372</b>
Socios de trabajo en activo	2.091
Por Cuenta Ajena	281
<b>Resultados</b> (millones de €)	
Margen de Intereses	375,1
Margen Bruto	480,8
Gastos de Administración	202,8
Resultado de la Actividad de Explotación	132,8
Resultado después de impuestos	97,0

### 3. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

#### APOYO A LAS EMPRESAS PARA LA GENERACIÓN DE EMPLEO...

En **2013** Laboral Kutxa hizo públicos unos compromisos con las empresas que se han cumplido de la siguiente forma:

##### Compromisos públicos con las empresas 2013

- 2.613 millones de € (74,66% de cumplimiento) para financiación del Circulante
- 513 millones de € (102,6% de cumplimiento) en Créditos y Préstamos y Leasing
- Apoyo a la creación de 265 microempresas (123% de cumplimiento). Realizados 32 talleres conjuntos y otras 49 empresas apoyadas de forma individual para acompañarlas en su consolidación.

A través de la **Fundación Gaztempresa** se apoyan iniciativas y desarrollan acciones que faciliten la creación de empleo y la conservación del mismo.

Gaztempresa	2011	2012	2013
Empresas viables creadas	184	211	265
Puestos de trabajo iniciales	266	389	458

- El esfuerzo divulgativo se ha visto reflejado en la cosecha final: **265 empresas creadas** y **458 nuevos puestos de trabajo** durante 2013.
- Más de **1.400 emprendedores** han acudido a Gaztempresa, un 57% más que en 2012.
- Las 263 sucursales que colaboran con la Fundación han canalizado **800 solicitudes**, el doble que el año anterior.

#### DESARROLLO DE UNA ACTIVIDAD RESPONSABLE...

- Continuamos con la sistemática de **diálogo y aprendizaje** de los clientes, a través de los numerosos canales de comunicación habilitados para ello.
- Se ha abierto a los clientes más vinculados con **Laboral Kutxa la posibilidad de ser socios de la entidad.**
- Se ha consolidado un **nuevo modelo de oficina con gestores especializados** (banca personal, autónomos y microempresas y seguros), lo que implica una dimensión media mayor por oficina. 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.
- Iniciativas para **mejorar tanto la accesibilidad a las oficinas** a las personas con minusvalías o impedimentos, **como a Internet.**
- Se ha firmado **una línea de avales con el Gobierno Vasco** que garantiza el 60% de la inversión y se ha establecido **un protocolo para potenciar los préstamos Luzaro.** Del mismo modo, se ha fortalecido la apuesta por la economía social **firmando sendos convenios con CEPES** (Confederación Empresarial Española de Economía Social y **ERKIDE** (Federación de Cooperativas de Trabajo Asociado, Enseñanza y Crédito de Euskadi).
- Se ha desarrollado **un nuevo proyecto de apoyo a la internacionalización de PYMES,** aportando a las empresas que quieran abrir nuevos mercados el conocimiento, apoyo y la experiencia de Laboral Kutxa.

- En su compromiso con la ética y transparencia publicitaria Laboral Kutxa es **socia de Autocontrol**, asociación cuyo objetivo es contribuir a que la publicidad constituya un instrumento útil en el proceso económico, velando por el respeto de la ética publicitaria y a los derechos de los consumidores. En 2013 se han realizado 56 consultas previas a Autocontrol, con el resultado de modificaciones en 17 anuncios y la no difusión de otros dos.
- En el marco de la política de negociación personalizada, se han realizado daciones en pago negociando con el cliente compartir la pérdida de valor del bien hipotecado. En 2013 el **Código de Buenos Prácticas** fue actualizado.
- En 2013 han sido tratados **13 casos por el Comité sobre Reclamaciones Hipotecarias**, de los que 5 han terminado en dación de pago y otros 5 se está a la espera de respuesta del cliente ante la oferta realizada por Laboral Kutxa.
- En 2013 se ha firmado 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. Laboral Kutxa aportó **35 viviendas al Fondo Social de Viviendas** para arrendar a personas que han sido desalojadas de su casa por impago de una hipoteca desde 2008.

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

- **Microcréditos:** préstamos a jóvenes emprendedores a través de la Fundación Gaztempresa. En 2013 se ha firmado un convenio con **EIF (European Investment Fund)** por el cual se facilitan microcréditos a emprendedores y microempresas con precios subvencionados.
- **Préstamos personales:** Se orientan a jóvenes para la financiación de estudios, préstamos al 0% TAE para situaciones especiales y anticipos de nómina. Por ejemplo en 2013 hubo acuerdos con: Facultad de Empresariales de la Universidad de Mondragón, Basque Culinary Center, AEK y Mondragón Lingua.
- **Acuerdos y Convenios:** con asociaciones como Hirukide-Asociación de Familias Numerosas de Euskadi, Erkide, FCTC y Cepes.
- **Tarjetas de Afinidad y libretas de ahorro:** cedemos una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que los clientes hacen de las tarjetas para sus compras a: Medicus Mundi, Cáritas y la Confederación de Ikastolas.

	2011	2012	2013
Número de operaciones	867.402	840.611	833.441
Facturación total (euros)	49.640.324	47.314.377	46.910.798
Beneficio social canalizado (euros)	97.047	91.742	89.075

La Libreta Súper 55 tiene un programa de puntos que los clientes pueden canjear dos veces al año por regalos. Los clientes que así lo deseen pueden elegir, en lugar de conseguir regalos, realizar donaciones para proyectos en el tercer mundo. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por los clientes (euros) por proyecto	2011	2012	2013
<b>Medicus Mundi.</b> Proyecto: " Mejorando la salud sexual y reproductiva de las mujeres "	6.029	6.160	5.469
<b>Mundukide Fundazioa.</b> . Proyecto: " Mejora Socio-Económica en el corredor del norte de Mozambique "	4.520	4.934	5.500
<b>Alboan.</b> Educación y empleo para la juventud de Guatemala.	4.676	6.405	4.104
<b>Mundubat.</b> Ayuda humanitaria para refugiados saharauis con la mejora de equipamiento e infraestructura sanitaria.	0	5.510	6.412
<b>Importe (con IVA incluido) total donado</b>	<b>15.225</b>	<b>23.010</b>	<b>21.485</b>

## ACERCÁNDONOS A LAS PERSONAS...

- **Eliminar las barreras Arquitectónicas** aprovechando cualquier intervención en oficinas dentro de las posibilidades y características de los edificios, eliminando las barreras existentes y mejorando la accesibilidad al local, cumpliendo así la Norma de Accesibilidad.
- **Promocionar el emprendimiento empresarial a través de la Fundación Gaztempresa**, mediante una actividad de fomento de la cultura emprendedora con acciones en Centros de Formación Profesional y Universidades del País Vasco y Navarra, incluyendo charlas, premios y becas
- **Impulsar la educación y la investigación**, especialmente en la Universidad de Mondragón, centros de investigación y centros de formación profesional del propio Grupo.
- **Elaborar y difundir publicaciones** a través del Departamento de Estudios de Caja Laboral (informes anuales de Economía Vasca y de Economía de Navarra, estudios trimestrales sobre la coyuntura y predicciones económicas y charlas universitarias).
- Organizar **jornadas** sobre “Internacionalización, Innovación y Financiación” en las cuatro capitales de la red consolidada con la presencia de más de 500 asistentes.
- **Patrocinio** de actividades y eventos para la **divulgación de conocimiento**.

## PROMOVIENDO EL COMPROMISO DE NUESTRAS PERSONAS...

En Laboral Kutxa, como Cooperativa de Trabajo, los trabajadores y las trabajadoras son socias y propietarias de la empresa con plenos derechos y deberes. A lo largo de 2013, las acciones fundamentales en relación a sus personas socias y trabajadoras han sido:

- **Integración cultural** desde el conocimiento de las culturas que hoy se integran en Laboral Kutxa.
- **Educación Cooperativa** de las nuevas incorporaciones societarias, mayoritariamente provenientes de Ipar Kutxa.
- En la constitución de los equipos de la oficina se ha primado que la composición resultante contara con personas de ambas entidades, con el fin de **favorecer la adquisición de la operativa y la integración cultural**.
- Adicionalmente, se han facilitado **soportes on line, foros de consulta** y se ha impartido **formación presencial** para acelerar la adaptación de las personas provenientes de Ipar Kutxa a la operativa bancaria de Caja Laboral. La actividad formativa durante 2013 se ha concretado en 554 cursos y 105.546 horas de formación.
- Hemos continuado con el **proyecto LEKUKO**, el cual asegura que la transmisión del conocimiento entre la persona entrante al puesto y la saliente se realiza con todas las garantías.
- En el último trimestre del año y para **dar respuesta a la situación de desempleo en el Grupo MONDRAGON**, hemos iniciado un proceso de gestión de reubicaciones que ha supuesto abordar el proceso de selección y acogida de estas nuevas incorporaciones. A 31 de diciembre de 2013 había incorporadas 22 personas a Laboral Kutxa provenientes de Fagor Electrodomésticos.
- Adicionalmente, en coherencia con el carácter bilingüe de Laboral Kutxa, hemos elaborado el **Plan Estratégico de Euskera (EUPE)** en base a una evaluación interna realizada con la metodología de Certificación BIKAIN.



- En 2013 se ha puesto en marcha el 2º **Plan de Igualdad de Laboral Kutxa** (2013-2015). El plan pretende garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres.
- Laboral Kutxa dispone de un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según OHSAS 18001:2007 certificado** desde el año 2009.

## **EXTENDIENDO NUESTRO COMPROMISO A PARTNERS Y PROVEEDORES....**

La Gestión de Proveedores se realiza conforme a la Política de RSE y los Códigos de Conducta de Laboral Kutxa. En el año 2013 las principales actuaciones desarrolladas en el ámbito de la gestión responsable de proveedores han sido:

- Fusionar y racionalizar las dos bases de proveedores provenientes de las entidades previas a la fusión, por lo que a lo largo de 2013 la prioridad ha sido la de llevar a cabo esta labor.
- Definir y traducir al euskera la encuesta de proveedores, cuyo objetivo es evaluar el compromiso en materia de Responsabilidad Social de los mismos. Esta encuesta es uno de los elementos contemplados en el proyecto de Gestión de Proveedores. En 2014 está prevista la realización de una prueba piloto y a partir de los resultados se definirá un plan de acción con el objetivo de realizar esta encuesta a todos los proveedores con los que trabaja Laboral Kutxa.

## 4. COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Laboral Kutxa tiene un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)** según la Norma ISO 14001, para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central, siendo la primera entidad financiera que lo obtuvo en el año 1999.

El siguiente cuadro muestra los principales indicadores de desempeño ambiental de Laboral Kutxa en el año 2013:

Consumos de:	2013		2014
	Real	Objet.	Objet.
Papel publicitario:			
• Kgrs/Cliente	0,073	<0,080	<0,080
• % papel reciclado s/total	98,1%	≥70%	≥90%
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,265	<0,300	<0,300
Agua en m <sup>3</sup>	6.864	≤10.000	<8.500
Electricidad (Kwh)	2.620.810	≤2.700.000	≤2.700.000
Tóner:			
• Unidades consumidas	1.667	≤1.700	≤1.700
• % tóner reciclado s/total	90,2%	≥59%	≥80%
Gasoil en litros	73.662	≤75.000	≤75.000
Kgrs. residuos gestionados	266.283	100%	100%

Verde, objetivo cumplido. Rojo, objetivo no cumplido

Algunas acciones y logros conseguidos en 2013 son los siguientes:

- Se han **sustituido** en varias sucursales las **máquinas de climatización** que utilizaban gas R-22 por otras que utilizan gas ecológico.
- 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 Consorcio de Aguas de Gipuzkoa.
- Se han cedido a **Emaús 386 kilogramos de libros**, para su clasificación y valoración según su estado, priorizando la reutilización frente al reciclaje.
- En el contenedor para la recogida de textil, se han recogido **210 kilogramos** que se han **entregado a Emaús para su reutilización**.

El objetivo de este resumen de la Memoria anual de RSE de Laboral Kutxa es contribuir a la difusión y a la aplicación de conceptos de RSE en la actividad empresarial. Para cualquier información adicional pueden consultar nuestra web corporativa [www.laboralkutxa.com](http://www.laboralkutxa.com) o/y contactar con [javier.alli@laboralkutxa.com](mailto:javier.alli@laboralkutxa.com)