

Sostenibilidad



'22

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD
Y ESTADO DE INFORMACIÓN
NO FINANCIERA

LABORAL Kutxa declara que esta Memoria se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI, y da cumplimiento a los requerimientos de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, de acuerdo con la verificación externa realizada por AENOR.



LABORAL
kutxa

ÍNDICE

0. Carta	4
1. Quiénes somos	7
1.1 Presentación del Grupo	8
1.2. Estructura operativa	9
1.3. Cooperativismo.....	10
1.4. Valores, principios, estándares y normas de conducta	11
1.5. Distribución geográfica de las oficinas.....	12
1.6. Principales magnitudes del Grupo.....	13
1.7. Estrategia y gestión del riesgo.....	15
1.8. Principios y gobierno	17
1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno	23
1.10. Retribución de los órganos de gobierno	23
1.11. Corrupción y soborno.....	24
1.12. Blanqueo de capitales	26
1.13. Cumplimiento normativo	26
2. Gestión responsable	27
2.1. Enfoque de gestión	28
2.2. Compromisos y logros.....	29
2.3. Análisis de materialidad.....	32
2.4. Hoja de ruta de Sostenibilidad-Priorización de temas materiales	34
2.5. Cuadro de mando RSE de LABORAL Kutxa	35
2.6. Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).....	36
3. Gestión de los grupos de interés	38
3.1. Nuestra relación con la clientela	39
3.1.1 Enfoque de gestión	39
3.1.2. Principales magnitudes de la clientela.....	39
3.1.3. Diálogo con la clientela	39
3.1.4. Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio	41
3.1.5. Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.....	45
3.1.6. Productos y servicios responsables.....	47
3.2. Nuestra relación con la plantilla.....	55
3.2.1. Enfoque de gestión	55
3.2.2. Principales magnitudes de la plantilla	55
3.2.3. Diálogo con la plantilla	56
3.2.4. Desarrollo de la plantilla	57
3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades	61
3.2.6. Conciliación	63
3.2.7. Gestión de la remuneración	63
3.2.8. Seguridad y salud laboral	65
3.2.9. Paquete de beneficios sociales	67

3.3. Nuestra relación con la sociedad	69
3.3.1. Enfoque de gestión	69
3.3.2. Principales magnitudes: Reparto de beneficios a la sociedad	72
3.3.3. Diálogo con la sociedad	73
3.3.4. Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa	73
3.4. Nuestra relación con el medioambiente	76
3.4.1. Enfoque de gestión	76
3.4.2. Principales magnitudes e iniciativas desarrolladas	78
3.5. Nuestra relación con las empresas proveedoras	84
3.5.1. Enfoque de gestión	84
3.5.2. Principales magnitudes	85
3.5.3. Diálogo con los proveedores	85
3.5.4. Iniciativas desarrolladas en el ejercicio para la gestión responsable de proveedores	87
4. Otras magnitudes	88
4.1. Clientela.....	89
4.2. Personas	92
4.3. Medioambiente	99
5. Información sobre la Memoria	100
6. Anexos	103
6.1. Índice de contenidos GRI.....	104
6.2. Nivel de reporte de la Memoria	113
6.3. Divulgación de información de sostenibilidad. Taxonomía	113
6.4. Verificación de AENOR	117



Carta

Me gustaría comenzar esta declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible de LABORAL Kutxa con una cita de José María Ormaetxea. Decía el primer director general de la cooperativa que Caja Laboral surgió con la promesa de ***ser una empresa nacida con el firme compromiso de impulsar el desarrollo y bienestar de los habitantes de sus localidades, de trabajar por hacer pueblos más igualitarios y solidarios.***

Esta promesa es la que aun hoy determina la visión de la cooperativa de crédito. Así, en la reflexión estratégica que hemos llevado a cabo en 2022 para el periodo 2023-24, la sostenibilidad es uno de los programas que se han catalogado como estratégicos. La sociedad y los reguladores demandan redirigir la actividad bancaria tradicional adaptándola, a un nuevo entorno. Este nuevo escenario, en el que el sector financiero pasa a ser una herramienta de transformación del modelo económico actual hacia uno más sostenible y resiliente, va a requerir de un esfuerzo por parte de toda la cooperativa en los próximos ejercicios.

En paralelo, en LABORAL Kutxa queremos actualizar nuestras señas de identidad, nuestro propósito, a los retos actuales. Para ello hemos puesto en marcha una reflexión que tiene como objetivo definir los rasgos identitarios por los que deseamos ser identificados como organización, fijando los principios y comportamientos deseados en la entidad, tanto internos como con respecto a la clientela y la sociedad. A este proceso le hemos llamado Zentzua, “sentido” en euskera.

Las prioridades estratégicas de contribución al desarrollo sostenible se han englobado en cuatro líneas de trabajo principales. En primer lugar, hemos de cumplir las diferentes expectativas y normativas en materia ESG, especialmente integrando los riesgos ambientales y climáticos. Además, queremos desarrollar para nuestra clientela una oferta y una completa gama de productos verde y social. En tercer lugar, pondremos el foco en capacitación de nuestra plantilla, buscando al mismo tiempo reducir al mínimo el impacto directo de nuestra actividad. Por último, se reforzará la implantación de la estrategia de sostenibilidad del Grupo.

2022 ha sido un ejercicio en el que hemos alcanzado los principales objetivos económicos y financieros que nos habíamos planteado. Ha sido también un año de una intensa actividad respecto a la sostenibilidad. La aprobación e implantación de la gobernanza de la sostenibilidad del Grupo LABORAL Kutxa ha fijado la base para poder desplegar y coordinar la hoja de ruta prevista. Se ha constituido el Comité de Sostenibilidad, del que forma parte la totalidad del Consejo de Dirección, así como el resto de la estructura, que incluye descargos periódicos en el Consejo Rector y la creación de la Oficina de Sostenibilidad.

Siguiendo las exigencias de los reguladores, se ha avanzado en la integración de los riesgos de sostenibilidad y del cambio climático en los análisis del Área de Riesgos. No obstante, la complejidad de incorporar unos criterios aun en desarrollo y la limitada disponibilidad de datos ralentizan esta integración.

Dentro del amplio programa de proyectos incluidos en el plan de gestión de sostenibilidad hay además otros proyectos que me gustaría destacar. Desde el lado del producto, hemos lanzado un crédito destinado a las comunidades de vecinos y orientado a la rehabilitación de los edificios con criterios de sostenibilidad. Al mismo tiempo, se ha iniciado la transformación de toda la gama de fondos de inversión, con una mayor integración de los aspectos ESG. Conscientes de la necesidad de reducir el impacto directo de nuestra actividad, se ha realizado

un diagnóstico de accesibilidad integral que derivará en 2023 en un plan de mejora, y se ha iniciado la rehabilitación del último de los edificios de nuestros servicios centrales pendiente de una mejora energética. Por último, en torno a los datos e integración de los riesgos, se ha realizado un segundo informe siguiendo las indicaciones del TCFD, y se ha avanzado en la definición criterios ASG en la clasificación de operaciones mercantiles, aplicando la taxonomía de la UE.

El Plan Estratégico para los dos próximos años establece proyectos y objetivos a cumplir, tanto cuantitativos como cualitativos. Como ejemplo, nos hemos propuesto reducir un 50% la cantidad de papel consumido. En cualquier caso, mirando aún más lejos, tras concluir la reflexión Zentzua diseñaremos un Plan Director de Sostenibilidad a medio plazo que establezca las prioridades y líneas de trabajo a desarrollar. Este Plan deberá servir para alinear nuestra cooperativa de crédito con lo que nuestra sociedad necesita y espera de nosotros.

Para terminar, me gustaría reiterar un año más nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para seguir avanzando en el respeto a los Derechos Humanos, Laborales, Ambientales y de Lucha contra la Corrupción. Asimismo, mantenemos nuestro apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

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

Txomin García Hernández

Presidente de LABORAL Kutxa



**Quiénes
somos**

LABORAL &
kubra

1.1. Presentación del Grupo

Caja Laboral Popular Coop. de Crédito, con el nombre comercial de LABORAL Kutxa y sede social en José M^a Arizmendiarieta s/n. 20500 Arrasate – Mondragón (Gipuzkoa), se presenta en su web corporativa como **un modelo sólido y responsable de banca cooperativa y participativa**. *“LABORAL Kutxa representa una forma diferente de hacer banca, basada en la cooperación y el compromiso con nuestra sociedad. Nuestro principal objetivo es la satisfacción de cada cliente y la generación de riqueza y empleo en nuestro entorno. Somos una Banca Cooperativa, guiada por unos valores y filosofía que nos llevan a primar el interés común frente al individual, a tomar las decisiones de una forma participativa y responsable y a reinvertir nuestros beneficios en la sociedad”*.

Es una cooperativa de crédito en la que la mayor parte del capital está en manos de las cooperativas del grupo MONDRAGÓN y de los socios trabajadores en activo o jubilados (colaboradores).

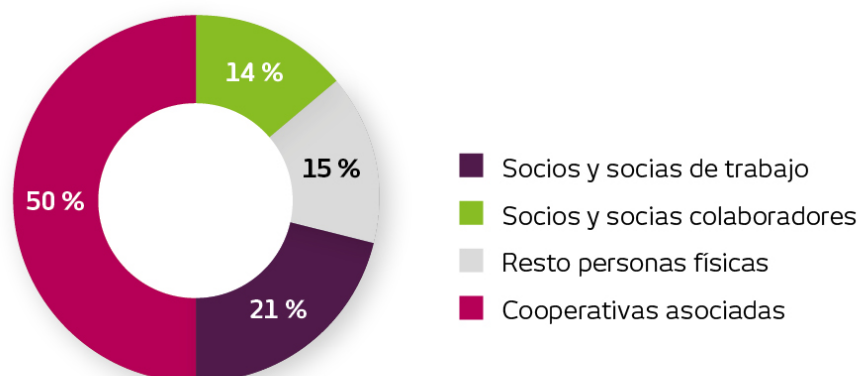
El Grupo consolidado LABORAL Kutxa incluye las actividades bancarias y aseguradoras. El negocio Banca Minorista, ofrece productos tanto de inversión como de ahorro. En inversión destaca la comercialización de productos hipotecarios, crédito al consumo, circulante y financiación a empresas. Por lo que se refiere al ahorro, los principales productos son los depósitos (vista y plazo), avales, servicios de medios de pago (tarjetas de crédito y débito), fondos de inversión, fondos de pensiones y EPSVs. Este negocio es realizado, principalmente, por Caja Laboral Popular Coop. de Crédito (en adelante LABORAL Kutxa y con sede en Mondragón, Paseo JM Arizmendiarieta s/n 20.500 Gipuzkoa), a través de su red de sucursales, o por determinadas sociedades 100% dependientes de ésta, que se consideran una prolongación directa de la actividad desempeñada por la Entidad Dominante. La toma de decisiones estratégicas, de gestión y operativas se concentra en el Consejo Rector de la Caja Laboral Popular Coop. de Crédito.

El Negocio Asegurador, comprende la actividad desempeñada por el Grupo a través de Seguros Lagun-Aro Vida, S.A. y Seguros Lagun-Aro, S.A. El Grupo desarrolla la actividad de seguros de vida comercializando seguros vida riesgo, vida ahorro y unit linked. Adicionalmente, desarrolla la actividad de seguros de no vida, fundamentalmente en seguros de autos, responsabilidad civil y en ramos de multirriesgos, principalmente hogar. La toma de decisiones estratégicas, de gestión y operativas se concentra en los Consejos de Administración de ambas sociedades.

Seguros Lagun Aro Vida y Seguros Lagun Aro (en adelante Seguros Lagun Aro) son dos sociedades anónimas, participadas al 100% por LABORAL Kutxa. Así, aun cuando las personas trabajadoras no son propietarias de la empresa, participan de la gestión y de los resultados empresariales.

CAPITAL SOCIAL AL 31/12/2021

797,9 M EUROS



Las empresas participadas que forman el Grupo LABORAL Kutxa:

Entidades Dependientes	Actividad	% Participación	Sede
Seguros Lagun Aro Vida, S.A.	Seguros	100%	Calle Capuchinos de Basurto nº 6, 2º, 48013 Bilbao (Bizkaia)
Seguros Lagun Aro, S.A.	Seguros	100%	
Seg. Lagun Aro 2003, A.I.E.	Seguros	100%	
Caja Laboral Gestión SGIIC, S.A.*	Gestora fondos de inversión	100%	Paseo José María Arizmendiarieta 5, 1ª Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
Caja Laboral Pensiones GFP, S.A.*	Gestora fondos de pensiones	100%	Paseo José María Arizmendiarieta SN Edificio 5 1ª Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
ISGA Inmuebles, S.A.*	Promotora Inmobiliaria	100%	Paseo José María Arizmendiarieta 4 Arrasate-Mondragón 20500 Gipuzkoa
Caja Laboral Euskadiko Kutxa Cartera, S.L.U.*	Tenedora de participaciones	100%	
Caja Laboral Bancaseguros (CLBS) O.B.S.V., S.L.U.	Operador de Banca Seguros	100%	Calle Gran Vía Diego Lopez de Haro, 2 – PISO 1, Bilbao, 48001, Bizkaia
Entidades Asociadas			
ATEGI GREEN POWER, S.L.*	Instalaciones fotovoltaicas	28,57%	Calle Goiru (ed b), 1 – Piso 3, Arrasate/Mondragón, 20500, Gipuzkoa

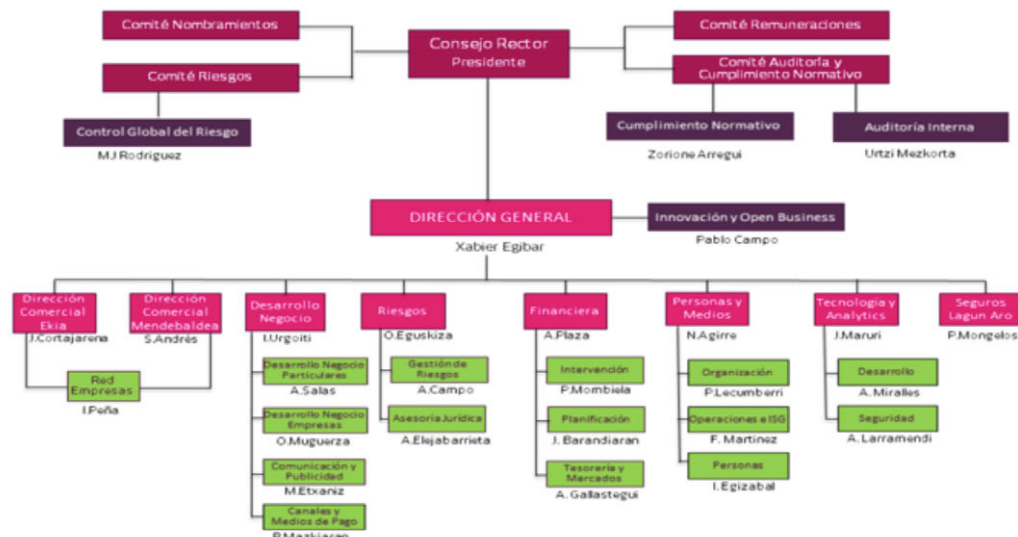
*Sociedades sin plantilla.

No existen diferencias entre los estados financieros y los estados no financieros.

A lo largo de la memoria la información se presenta principalmente diferenciada entre Laboral Kutxa, CLBS y Seguros Lagun Aro (agrupadas las 3 sociedades). En los casos en los que no se diferencie, la información será consolidada.

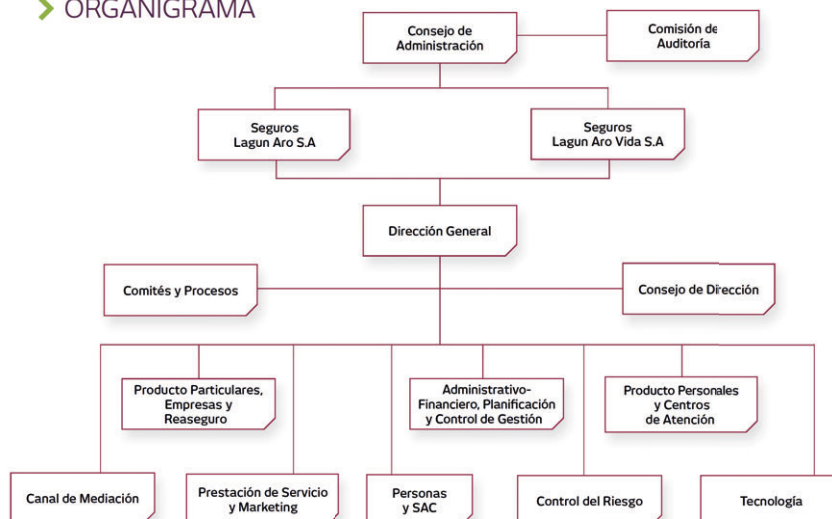
1.2. Estructura operativa

La estructura vigente a 31/12 se desarrolla a través de Áreas funcionales, desplegándose a su vez por los diversos Departamentos, Secciones, Zonas y Red de oficinas que las integran.



Seguros Lagun Aro

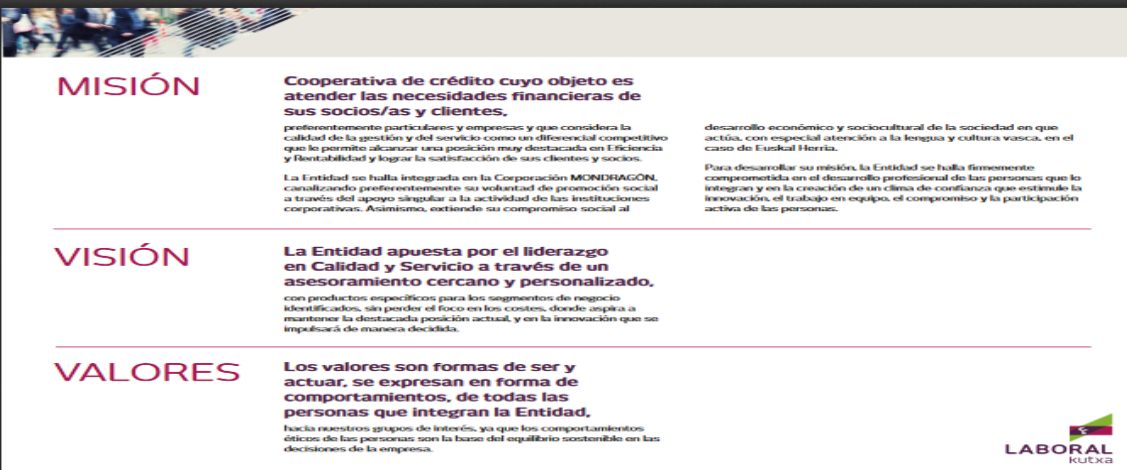
➤ ORGANIGRAMA



1.3. Cooperativismo

¿QUÉ NOS DIFERENCIA DE OTROS BANCOS Y CAJAS?

SOMOS UNA COOPERATIVA DE CRÉDITO	Las personas que te atendemos en LABORAL Kutxa somos socias de la entidad, estamos identificadas con el proyecto y creemos en él, por eso nos implicamos en dar a cada persona el mejor servicio. La satisfacción de nuestra clientela es la mejor garantía para nuestro proyecto empresarial.
RETORNO A LA SOCIEDAD. BANCA ÚTIL, COMPROMETIDA CON NUESTRA SOCIEDAD	Nuestro dividendo es el retorno a la sociedad: Un 25% de nuestros excedentes distribuibles se destina a financiar proyectos de interés económico y social, a la formación y a la generación de empleo. El resto, lo reinvertimos en la entidad para fortalecer su solvencia y su desarrollo futuro.
SOMOS TRABAJADORES y TRABAJADORAS, SOCIAS y PROTAGONISTAS	LABORAL Kutxa no cotiza en bolsa, no está sujeta a la presión especulativa de los mercados financieros. Todos los socios y socias participamos en el capital y en las decisiones de la entidad, con responsabilidad, asumiendo las consecuencias de nuestra gestión. Las decisiones clave se validan en la Asamblea General con la participación de todos los socios y socias, garantizando una gestión eficaz y responsable que nos permite obtener beneficios y reinvertirlos en nuestra sociedad.



MISIÓN **Cooperativa de crédito cuyo objeto es atender las necesidades financieras de sus socios/as y clientes.**
 preferentemente particulares y empresas y que considera la calidad de la gestión y del servicio como un diferencial competitivo que le permite alcanzar una posición muy destacada en Eficiencia y Rentabilidad y lograr la satisfacción de sus clientes y socios.
 La Entidad se halla integrada en la Corporación MONDRAGON, canalizando preferentemente su voluntad de promoción social a través del apoyo singular a la actividad de las instituciones corporativas. Asimismo, extiende su compromiso social al desarrollo económico y sociocultural de la sociedad en que actúa, con especial atención a la lengua y cultura vasca, en el caso de Euzkadi Herria.
 Para desarrollar su misión, la Entidad se halla firmemente comprometida en el desarrollo profesional de las personas que lo integran y en la creación de un clima de confianza que estimule la innovación, el trabajo en equipo, el compromiso y la participación activa de las personas.

VISION **La Entidad apuesta por el liderazgo en Calidad y Servicio a través de un asesoramiento cercano y personalizado,**
 con productos específicos para los segmentos de negocio identificados, sin perder el foco en los clientes, donde aspira a mantener la destacada posición actual, y en la innovación que se impulsará de manera decidida.

VALORES **Los valores son formas de ser y actuar, se expresan en forma de comportamientos, de todas las personas que integran la Entidad.**
 hacia nuestros grupos de interés, ya que los comportamientos éticos de las personas son la base del equilibrio sostenible en las decisiones de la empresa.

LABORAL
kutxa

1.4. Valores, principios, estándares y normas de conducta

LABORAL Kutxa regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. En el ámbito del mercado de valores, 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.

En el ámbito de la ética y de la integridad, las normas de la entidad están recogidas en el “Código Ético y de Conducta Profesional” y en la “Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional”. Ambos documentos están publicados en la intranet y su actualización y revisión corresponde al Departamento de Cumplimiento Normativo y al Departamento de Auditoría Interna. Las modificaciones del Código Ético y de Conducta Profesional requieren de la aprobación del Consejo Rector.

Como desarrollo del Código Ético, en el ámbito de la prevención y respuesta ante posibles conductas delictivas aplicables a la entidad las normas internas están incluidas en el “Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos” y en la “Política de Cumplimiento Penal”.

Asimismo, la Entidad dispone de una Política de Regalos y Atenciones y un Protocolo para combatir el acoso sexual y el acoso por razón de sexo

Existe un “Canal de Denuncias” que permite la comunicación, garantizando la protección del denunciante, de irregularidades de potencial trascendencia vinculadas al Código Ético y a la Política de Cumplimiento Penal y el “Comité de Ética” como órgano de seguimiento de dichas normas, cuya presidencia está en la Dirección de Personas y Medios y compuesto también, entre otros, por Cumplimiento Normativo, Asesoría Jurídica 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.

En 2021 hubo una consulta y ninguna denuncia y 2022 no hubo consultas ni denuncias.

Las compañías aseguradoras del Grupo, Seguros Lagun Aro y Seguros Lagun Aro Vida, pese a que por exigencias normativas tienen una forma jurídica de sociedad por acciones y no de sociedad cooperativa, comparten los valores cooperativos, así como las diferentes políticas y prácticas de gestión.

Seguros Lagun Aro es parte de la *Asociación europea de aseguradoras de economía social - EURES*, y comparte los valores de reciprocidad y cooperación que defiende esta Asociación, de modo que se compromete a:

- poner en práctica sus principios rectores en todos los niveles de sus actividades.,
- diseñar productos y servicios que satisfagan las necesidades reales de los consumidores,
- asegurar que los asegurados y los grupos de interés participan activamente en la vida de la empresa, ya sea directamente o a través de sus representantes,
- combinar el equilibrio entre lo económico y la conducta ética, y
- garantizar que sus actividades se enmarcan en el contexto de una economía centrada en las personas y orientada a un desarrollo sostenible y socialmente responsable.

En los contratos celebrados por las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** con terceros para el desarrollo de su actividad, y para conseguir que cumplan (y hagan cumplir a sus proveedores) la normativa relacionada con la seguridad y salud laboral, el respeto al medio ambiente y a los derechos humanos, se establecen obligaciones específicas, su expresa asunción por los terceros, y graves sanciones para caso de incumplimiento.

1.5. Distribución geográfica de las oficinas

LABORAL Kutxa integra la actividad aseguradora dentro de una estrategia de Banca-Seguros, de modo que las compañías del Grupo (Seguros Lagun Aro SA en los ramos de NO Vida y Seguros Lagun Aro Vida), comercializan sus productos en su mayor parte a través de las oficinas y la web de LABORAL Kutxa. Seguros Lagun Aro complementa estos canales bancarios con una red de mediadores seleccionados.

En las oficinas de Particulares se cuenta con personas de la plantilla de LABORAL Kutxa, y también de CLBS. 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).

Distribución de las oficinas a 1/1/23			
Provincias	Particulares	Empresas	Mediación
Bizkaia	80	1	1
Gipuzkoa	62	1	1
Navarra	36	1	1
Araba	28	1	1
Zaragoza	16	1	1
Valladolid	12	1	1
Madrid	10	1	-
Asturias	8	-	1
Burgos	6	-	-
Salamanca	6	-	-
La Rioja	4	-	1
Cantabria	4	-	-
Leon	3	-	-
Palencia	2	-	-
Barcelona	1	-	1
Huesca	1	-	-
Zamora	1	-	-
Valencia	-	-	1
Nº total de oficinas	280	7	9

1.6. Principales magnitudes del Grupo

Concepto	2021	2022
Activos totales (MII)	28.563	27.755
Fondos Propios (MII)	1.916	2.007
Depósitos de la clientela (MII)	23.500	23.183
Crédito a la clientela (MII)	15.158	15.200
Oficinas	280	280
Cajeros automáticos	523	529
Margen de Intereses (MII)	239,7	280,8
Margen Bruto (MII)	457,8	496,5
Gastos de Administración (MII)	223,7	240,8
Resultado después de impuestos (MII)	101,4	139,1

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

Concepto (miles de €).	2021	2022
1. Valor económico generado directo	518.362	520.327
Margen Bruto (antes de otras cargas de explot.)	457.781	496.525
Ganancias Venta Activo Material y Adjudicado	60.581	23.802
2. Valor económico distribuido	340.896	372.189
Pago a empresas proveedoras (Costes operativos)	137.170	149.821
- otros gastos generales de administración.	89.903	101.539
- otras cargas de explotación	47.267	48.281
Gastos de personal	133.830	139.291
Impuesto sobre beneficios	19.886	18.391
Intereses al capital	31.640	36.064
Inversión/Donaciones a la comunidad	18.640	28.623
Fondo de Educación y Promoción (FEP)	7.348	11.449
Fondo Social Intercooperativo (FSI)	11.022	17.174
3. Valor económico retenido (1-2)	177.465	148.138

Respecto a las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios**, LABORAL Kutxa es propietaria (socio único) de ISGA, S.A. La sociedad ha registrado un beneficio, incluido en los resultados consolidados del Grupo, de -19,76M€.

Concepto (miles de €). Gestión de los activos inmobiliarios	2021	2022
Ingresos (Ventas)	168.980	70.528
Costes operativos	4.369	3.534
Gastos de personal	0	0
Gastos financieros por intereses y dividendos	413	154
Impuestos brutos	2.072	1.863

Respecto a **CLBS**, las principales magnitudes económicas, incluidas en los resultados consolidados, son:

Concepto (miles de €). CLBS	2021	2022
Volumen de negocio (comisiones)	44.392	43.084
Gastos de Personal	10.233	7.389
Total de Gastos	42.071	40.584
Resultados antes de impuestos	2.321	2.499

El objetivo de las **sociedades de gestión de los activos inmobiliarios** en 2022 ha sido la compra o adjudicación de activos inmobiliarios provenientes de promotores terceros en pago de deuda a LABORAL Kutxa y la desinversión del conjunto de los activos en propiedad, tanto producto terminado (viviendas, garajes, locales, etc.), como mediante la finalización de las

obras en curso para la venta del producto final y la venta del suelo o la gestión del mismo para su transformación en viviendas, mediante el desarrollo de autopromociones, edificación.

En el año 2022, a través de la sociedad ISGA se ha estado trabajando en 9 proyectos inmobiliarios que suponen la construcción de 404 viviendas, de los que se han terminado 4 proyectos, que han supuesto la finalización de 151 viviendas.

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** 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.

Fiscalidad

LABORAL Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad, en concreto en los cuatro territorios forales y en territorio común, contribuyendo de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la Sociedad.

La estrategia fiscal de la entidad es coherente con el histórico principio de prudencia aplicado en todos los ámbitos de gestión.

Laboral Kutxa, en el marco de su Sistema de Control Interno de la Información Financiera cuenta con un Procedimiento de Gestión Fiscal y Legal. En dicho documento, de carácter interno, aprobado por el Consejo Rector, se definen los ámbitos de la organización responsables de la gestión de los diferentes tributos, las diferentes acciones a acometer por cada uno de ellos en este ámbito así como los controles definidos para garantizar la correcta ejecución del procedimiento. Este procedimiento es revisado periódicamente por Auditoría Interna.

La información fiscal se reporta en las cuentas anuales en una nota explicativa en la que se recoge la conciliación entre el resultado contable y la base fiscal imponible a efectos del Impuesto de Sociedades. Esta información es objeto, junto con el resto de la información financiera, de auditoría externa anual.

Impuestos y tributos (miles de €) LABORAL Kutxa	2021	2022
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	1.602	1.786
I.V.A	19.698	10.414
Impuesto depósitos	6.844	7.045
Prestación patrimonial DTAs	2.051	1.812
Total LK	30.195	21.057
Impuesto sobre beneficios CLBS	557	600
Impuestos y tributos (miles de €) Lagun Aro	2021	2022
Impuesto sobre Sociedades	2.932	2.704
Tributos (I.B.I, I.A.E., etc...)	85	88
Total Lagun Aro	3.017	2.794

En 2021 el impuesto de sociedades devengado de LK ha sido de 14.975 miles de € y de 15.792 miles de € en 2022.

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

Concepto (miles de euros)	2021	2022
Subvenciones (ayuda al empleo, formación e inversiones energéticas)	31	38
Concepto (miles de euros)	2021	2022
Subvenciones Lagun Aro (Euskera)	0	0

1.7. Estrategia y gestión del riesgo

Durante 2022 se ha llevado a cabo una reflexión estratégica que ha llevado a la confección de un Plan Estratégico para los años 2023-2024. La reflexión estratégica en LABORAL Kutxa sigue un proceso de direccionamiento que sistematiza la vigilancia competitiva en los diferentes mercados y la revisión de los modelos de negocio y las apuestas estratégicas, las cuales se desarrollan después en cada Plan de Gestión.

Se ha realizado un análisis de la situación del entorno, con especial atención a:

- La incertidumbre económica acentuada por los problemas de suministro y la guerra en Ucrania.
- El incremento de la inflación y la consecuente alza de los tipos de interés.

Se mantiene el esquema básico de la planificación estratégica anterior, definiendo la siguiente ambición:

- **Crece en cuotas en los negocios principales de la entidad:** Hipotecas, Mercantil, Seguros y Fuera de Balance.
- **Impulsar la transformación de la entidad:** digitalización, tecnología, ciberseguridad, data analytics, exigencias supervisoras, talento.

Los programas se estratifican en cuatro grandes apartados (Gobierno Interno, Crecimiento rentable del negocio Core, Aceleradores del negocio y Capacidades Transformacionales).



Una novedad de esta planificación es la desagregación de la Gobernanza y la Sostenibilidad, que en el anterior Plan formaban un único programa. transversal Las líneas principales de actuación del programa de Sostenibilidad son:

- Alinear la estrategia de sostenibilidad con Zentzua.
- Adaptación del catálogo de productos en todas las líneas de negocio.
- Integración transversal en los riesgos ambientales y del cambio climático, formación.
- Reducción impacto directo de la actividad: consumos y centros de trabajo, accesibilidad instalaciones, huella de carbono.
- Posicionamiento y Comunicación de producto.
- Cuadro de mando de sostenibilidad: KPIs y seguimiento, incluido RAS.
- Promoción de viviendas eficientes (A, B).

Principales retos

Desplegar la estrategia de Sostenibilidad, basada en las conclusiones de la reflexión en relación con el Propósito de la entidad (Zentzua), los valores cooperativos, los compromisos como firmante de los Principios de Banca Responsable y los ODS de la Agenda 2030. Se monitorearán las iniciativas y proyectos desde la perspectiva del *greenwashing*, incluyendo a la segunda y tercera líneas de defensa. Por otra parte, también se adaptará la entidad a las expectativas regulatorias ESG, adaptando el catálogo de productos verdes, aplicando principios de sostenibilidad en medios y personas (incluyendo la Accesibilidad) y reduciendo el impacto directo de la actividad.

La gestión de riesgos es un elemento vital para una entidad financiera. En 2022 se ha avanzado en la integración de los riesgos de sostenibilidad y del cambio climático junto al resto de riesgos gestionados anteriormente. Cabe señalar estos hitos principales que se describen con mayor detalle a lo largo de esta memoria:

- Se ha definido, aprobado e implantado la gobernanza de la sostenibilidad para el Grupo LABORAL Kutxa. Esta gobernanza incluye la aprobación de la Política, la creación de estructuras y el establecimiento de responsabilidades, incluyendo las de los riesgos de sostenibilidad.
- Se ha realizado un segundo informe siguiendo las directrices del TCFD. El informe es de mayor detalle y profundidad que el publicado en 2021.
- Se ha trabajado en varios proyectos de integración de riesgos, destacando un mapa de calor que mide la exposición a los riesgos de sostenibilidad de la cartera inmobiliaria y de la cartera mercantil en función de los sectores de actividad.

Zentzua

LABORAL Kutxa culminó el diseño de su Plan Estratégico en 2019, con un enfoque puramente de negocio, al ser la prioridad en ese momento.

No obstante, el equipo directivo era consciente de la importancia de abordar una reflexión sobre cómo la Entidad afronta los dilemas, retos e inquietudes de las personas y de la sociedad, y cómo asume y proyecta su compromiso con todo ello.

Es en este contexto donde en 2022 se abre una reflexión para proyectar el “sentido o propósito” de LK a futuro.

Más concretamente se trata de:

1. **Actualizar las señas de identidad históricas de LK** para que sigan guiando el futuro de la entidad.
2. **Incorporar en esa guía las nuevas tendencias** que marcan las preocupaciones y futuro de las personas y la sociedad, para darles nuestra respuesta como organización, de forma que complementen los rasgos originales.
3. **Definir los rasgos identitarios por los que deseamos ser identificados como organización**, fijando los principios y comportamientos deseados en la entidad, tanto los que afectan al **individuo** y que guiarán las **relaciones internas** dentro de la organización, los que cimentarán nuestra **relación con la clientela**, como los que aglutinarán la propuesta de valor de LK a la **sociedad**.
4. Hacer evolucionar la entidad, incorporando **retos de mejora que marquen el norte evolutivo de la organización**

ZENTZUA pretende ser un compromiso de la organización (tanto interno como con los diversos grupos de interés), y por ello el proceso diseñado busca involucrar a diferentes agentes internos y externos, de manera recurrente y evolutiva en el tiempo.

En el apartado 2.2 Compromisos y logros se hace un descargo de la situación en la que se encuentran los objetivos establecidos en el anterior Plan Estratégico a cierre de 2022.

Por otro lado, anualmente **Seguros Lagun Aro** elabora su Plan de Gestión, en el que se establecen objetivos y planes de acción, de acuerdo con el balance de los indicadores cuantitativos de su *cuadro de mando* de gestión, así como de las conclusiones cualitativas.

1.8. Principios y gobierno

Gobierno corporativo

LABORAL Kutxa no tiene establecida ninguna política formalizada de contratación de alta dirección natural de las áreas geográficas donde ejerce 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. La totalidad del personal directivo (los miembros del Consejo de Dirección) es natural de las áreas donde la Entidad opera.

En cuanto a Gobierno corporativo, podemos mencionar como avances en 2022 que:

- Como todos los años se ha realizado un informe sobre la evaluación de la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo Rector en el último año.
- Con motivo de la renovación del Consejo Rector, se han realizado informes sobre los perfiles necesarios para proveer los puestos vacantes del Consejo Rector.
- Se ha actualizado la política de selección, nombramiento, renovación y diversidad de candidatos/as a consejeros/as rectores. También se ha evaluado el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del Consejo Rector.
- Se ha realizado la evaluación anual de idoneidad tanto de los miembros del Consejo Rector como de los titulares de funciones clave.

En abril de 2022 la Asamblea General aprobó unas modificaciones estatutarias sobre la asistencia y voto telemático en la Asamblea General y sobre aspectos relacionados con el Consejo Rector tales como su composición, incapacidades e incompatibilidades, asistencia y voto telemático y retribución de los consejeros.

La Entidad atiende a los requerimientos sobre políticas de *diversidad* en cumplimiento con lo establecido en las directrices y normativa sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave, considerando en la Política de Selección de Candidatos a Consejo Rector y en los procesos de evaluación e idoneidad aspectos tales como el perfil académico, perfil profesional, género y edad.

A 31 de diciembre de 2022 se recupera la paridad de género dentro del Consejo Rector mantenida desde el año 2017 y sólo rota como consecuencia de tener un Consejo Rector con un número impar de miembros.

Asimismo, en materia de selección y nombramientos y renovación de los miembros de la Alta Dirección, LABORAL Kutxa cuenta con un Plan de Sucesión para los puestos clave, en el que se identifican los puestos críticos y los recorridos profesionales y perfiles de procedencia para su

Asimismo, en materia de selección y nombramientos y renovación de los miembros de la Alta Dirección, LABORAL Kutxa cuenta con un Plan de Sucesión para los puestos clave, en el que se identifican los puestos críticos y los recorridos profesionales y perfiles de procedencia para su relevo, estableciendo planes de desarrollo profesional para las personas identificadas y planes de sucesión para cada uno de los puestos. La identificación tanto de los puestos clave, susceptibles de disponer de un plan de sucesión, como de las personas capacitadas para ser el futuro relevo de los actuales ocupantes de dichos puestos, considera variables como formación, experiencia y conocimientos, trayectoria directiva, historial de rendimiento, capacidades y habilidades personales, compromiso con la Entidad, potencial, etc.

En el año 2022 se ha revisado con profundidad la composición de las personas que forman parte del Colectivo Identificado llegando a reconocer hasta 21 personas nuevas que componen el mencionado colectivo.

En el Consejo de Administración de **Lagun Aro** de enero de 2019, de acuerdo con el art. 18 del Real Decreto 1060/2015, de 20 de noviembre, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (“RDOSSEAR”), se dejó constancia en el acta del cumplimiento de los requisitos de aptitud y honorabilidad de todos y cada uno de los miembros integrantes del Consejo de Administración de la Sociedad. Posteriormente en julio de 2022, con motivo de la incorporación de un Consejero Independiente al Consejo de Administración, se llevó a cabo el correspondiente proceso de aprobación de la aptitud y honorabilidad de dicho Consejero, informando del mismo a la Dirección General de Seguros.

Órgano de Gobierno	Entre 30 y 50 años				Mayores de 50 años			
	2021		2022		2021		2022	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Consejo Rector*	3	5	2	5	5	2	5	2
Interventores/as	0	1	0	1	1	1	1	1
Comisión de Operaciones	0	3	0	2	2	0	2	0
Comité de Auditoría	0	1	0	1	2	1	3	0
Comité Nombramientos	1	1	1	0	2	1	1	1
Consejo Social	8	6	8	4	3	3	3	5
Consejo de Dirección	2	1	1	1	7	1	6	1
Comité de Riesgos	0	3	1	2	2	1	1	0
Comité de Remuneraciones	1	1	0	3	2	1	0	0
Consj. Administración –Seguros Lagun Aro	2	1	1	1	2	0	4	0
Consejo de Dirección – Seguros Lagun Aro	0	1	0	2	4	1	4	1

Toda la información referente al gobierno corporativo está accesible en la web corporativa de LABORAL Kutxa. <https://corporativa.laboralkutxa.com/informes/>

Los órganos de supervisión de LABORAL Kutxa son:

Comité/Organismo	Funciones	Año const.
Estructura del órgano de administración		
Consejo Rector	Alta gestión, supervisión de Dirección, representación de la Entidad. Analiza anualmente los aspectos referentes a la RSE y de continuo los impactos, riesgos y oportunidades económicas y sociales. No tiene carácter ejecutivo.	1960
Comité de Recursos	Órgano estatutario competente para resolver recursos contra algunas decisiones del Consejo Rector. Se elige en la Asamblea General	1993
Comité de Auditoría	Supervisa los servicios de auditoría interna, conoce el proceso de información financiera y los sistemas de control internos, supervisa el cumplimiento de los códigos de conducta y las reglas de gobierno corporativo	2004
Comité de Nombramientos	Identifica candidatos al Consejo Rector, evalúa la idoneidad de sus miembros y el equilibrio de conocimientos, capacidades, diversidad y experiencia del conjunto. Persigue un objetivo de representación del sexo menos representado.	2012
Comité de Riesgos	Asesorar al Consejo Rector en la gestión y supervisión de todos los riesgos relevantes, y en la vigilancia de la aplicación de la propensión global al riesgo adecuada a la estrategia de la Entidad.	2015
Comité de Remuneraciones	Propone al CR la política general retributiva, asegurando una evaluación anual independiente de su aplicación e informándole sobre la política retributiva de los directivos incluidos en el "colectivo identificado".	2016
Órganos de supervisión y asesoramiento		
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 la clientela.	1994
Com. Seg. y Salud	Órgano consultivo en materia de Prevención de Riesgos Laborales.	1996
Hizkuntza Batzordea	Comité para la normalización lingüística.	2000
C. Medioambiente	Gestión del Sistema Ambiental.	2001
C. Prevención Blanq. Capitales	Órgano de control y comunicación de la Prevención del Blanqueo de Capitales.	2003
Control Global del Riesgo y COAP	Control del riesgo de liquidez, de tipo de interés, de crédito, de mercado y operacional. El COAP es el comité de Activos y de Pasivos.	2008
Comisión Igualdad - Berdintasuna	Promover y garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y seguimiento del Plan de Igualdad vigente	2009
Comité de Ética	Velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad, principalmente recogidos en su <i>Código Ético y de Conducta Profesional</i>	2015
Comité de Productos	En aplicación de MIFID, evalúa y aprueba los riesgos de cada producto que se ofrece a la clientela.	2015
Comité Seguridad Integral	Garantizar una estrategia de seguridad integral de la Entidad, tanto física como lógica.	2015
Comité de Proyectos	Ordenar y priorizar los proyectos interdepartamentales prioritarios para velar por su éxito	2017
C. de Protección de Datos	Supervisar e impulsar las políticas y procedimientos en materia de protección de datos.	2019
Comité del Dato	Marcar la Estrategia del Dato en la Entidad así como realizar las funciones de CDO y marcar las líneas estratégicas a seguir en la analítica de datos.	2020
Comité de Innovación	Determina las líneas estratégicas en Innovación y hace seguimiento de su evolución	2021
Comité de Riesgo Reputacional	Contribuir a minimizar el riesgo reputacional, impulsando acciones para mejorar la resiliencia de la Entidad ante los eventos de riesgo reputacional	2022
Comité de Sostenibilidad	Hacer seguimiento de las acciones en marcha y aplicar las medidas necesarias para lograr la adaptación de la entidad al posicionamiento en finanzas sostenibles establecido en la Estrategia.	2022

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 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.

El **Comité de Ética** tiene como misión promover el comportamiento ético de LABORAL Kutxa en todas sus actividades. Es un órgano autónomo y dependiente del Consejo Rector que se constituye en canal del *Sistema de Gestión de Denuncias* sobre incumplimientos del Código Ético y de conducta profesional, así como en materia penal y en gestor en los expedientes disciplinarios. Anualmente eleva al Consejo Rector una Memoria de Prevención Penal que incluye un *Informe de Evaluación* del correspondiente ejercicio. El Comité lo forman 5 personas, en este momento 3 hombres y 2 mujeres.

Anualmente el **Comité de Nombramientos** procede a la evaluación continuada de la idoneidad individual de los miembros del Consejo Rector (su honorabilidad, conocimientos, experiencia y buena disposición para el ejercicio de un buen gobierno) y del equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia de dicho Consejo en su conjunto. Además, en el mismo Comité se presenta con carácter anual el informe de evaluación de la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del Consejo Rector.

Con respecto al **Comité de Riesgos**, la Entidad revisa anualmente, en base a su estrategia y al nivel de salud de su situación financiera, niveles de tolerancia al riesgo en el llamado *Marco de Apetito al Riesgo*, niveles de tolerancia que se refieren al capital, a la liquidez y a la rentabilidad, y cuyo seguimiento se realiza con una batería de indicadores que se reportan al regulador bancario. Desde finales de 2021 este Comité integra específicamente entre sus funciones la supervisión de los riesgos de sostenibilidad y cambio climático. Asimismo, el Consejo Rector aprueba anualmente el *Manual de política de riesgo crediticio*, que incluye políticas, procedimientos y criterios de riesgo.

Los aspectos específicos referentes a los riesgos de sostenibilidad y del cambio climático, su integración y análisis, se incorporan dentro de las funciones del Comité de Riesgos. Los riesgos de sostenibilidad, además de ser un ámbito reciente de actuación, presentan algunas características diferenciales que los hacen especialmente complejos de valorar. La ambición del Grupo es avanzar progresivamente en su conocimiento y adecuada integración.

Sobre la gestión del riesgo, una descripción detallada de los distintos riesgos básicos se puede consultar en la **Información con Relevancia Prudencial** anual, en la cual se detalla la evolución y el impacto sobre la actividad de los riesgos más importantes: de crédito, de mercado, operativo, de interés, así como el perfil de riesgo y los mecanismos de gestión aplicados.

En 2022 se ha creado el **Comité de Sostenibilidad**. El Comité es el responsable de garantizar la ejecución de la Estrategia y los planes de gestión fijados por el Consejo Rector. Para ello llevará a cabo seguimiento de las acciones en marcha y aplicará las medidas necesarias para lograr la adaptación de la entidad al posicionamiento en finanzas sostenibles establecido en la Estrategia.

La composición de este Comité incluye a todos los miembros del Consejo de Dirección, así como a la Oficina de Sostenibilidad. Adicionalmente, serán invitados a dicho Comité aquellas personas de la Entidad que estén implicadas en la gestión directa de los distintos aspectos relativos a sostenibilidad que pudieran darse en cada momento.

En **Seguros Lagun Aro**, en julio de 2022 se ha revisado y aprobado, en Consejo la política de “Adecuación de puestos clave” elaborando una Política de Aptitud y Honorabilidad, así como un Manual de Idoneidad de quienes integran el sistema de Gobierno de la Organización. Se trata de una revisión integral de la política con cambios significativos.

La Ley 20/2015, de 14 de julio de 2015, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras (LOSSEAR), recoge en el artículo 38 que las entidades aseguradoras y reaseguradoras y las entidades dominantes de grupos de entidades aseguradoras garantizarán que todas las personas que ejerzan la dirección efectiva, bajo cualquier título, y quienes desempeñen las funciones que integran el sistema de gobierno cumplan en todo momento los requisitos de aptitud y honorabilidad.

A su vez, el artículo 42 de la Directiva 2009/138/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, sobre el seguro de vida, el acceso a la actividad de seguro y de reaseguro y su ejercicio, Directiva de Solvencia II y el artículo 273 del Reglamento Delegado de la Comisión de 10 de octubre de 2014, que la completa, regulan que las entidades aseguradoras y reaseguradoras establecerán, aplicarán y mantendrán políticas documentadas y procedimientos adecuados para garantizar que todas las personas que dirijan de manera efectiva la entidad o desempeñen otras funciones fundamentales cumplan en todo momento las exigencias de aptitud y honorabilidad.

Asimismo, la Directiva (UE) 2016/97 del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de enero de 2016, sobre la distribución de seguros (IDD) y el Real Decreto-ley 3/2020 de medidas urgentes en el que se incluyó la nueva normativa en materia de Distribución de Seguros, que transpone la Directiva anterior, exigen que las personas que ejercen la función de Responsable de Distribución, conocen y cumplen su deber, procediendo en el ejercicio de sus funciones según los principios de aptitud y honorabilidad.

La Política mencionada se aplica a la Dirección efectiva (miembros del Consejo de Administración, Dirección General), los titulares de las Funciones Clave (función actuarial, función de auditoría interna, función de gestión de riesgos y función de cumplimiento normativo, así como Direcciones y Responsable de Distribución.

Por otra parte, en marzo de 2022 se aprobó el Código Ético de Seguros Lagun Aro. El citado documento establece los principios y pautas generales que deben regir la conducta de Seguros Lagun Aro, y de todo su personal, desarrollando los fundamentos de comportamiento ético que Seguros Lagun Aro entiende que han de aplicarse a sus negocios y actividades, cualquiera que sea el lugar donde se desarrollen. Mediante el mismo se recoge el compromiso de Seguros Lagun Aro de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones con sus empleados, clientes, proveedores, etc. Esta norma, junto con otras reglamentaciones e informaciones hechas públicas (El Estatuto Jurídico del Consejero, la Política de Cumplimiento Normativo, el Modelo de Prevención Penal, entre otros) resaltan el interés de Seguros Lagun Aro de mantener un comportamiento ético, íntegro y honesto a través del buen gobierno corporativo,

la transparencia y la responsabilidad social. El sistema de gestión de riesgos en Seguros Lagun Aro se constituye como un sistema integral que comprende las estrategias, los procesos y los procedimientos de información necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar de forma continua los riesgos a los que está expuesta la Entidad, y así, minimizar los posibles impactos negativos, haciendo un uso óptimo de los recursos económico-financieros disponibles, adecuándose todo el sistema al perfil de riesgo establecido por el Consejo de Administración.

Al objeto de facilitar la aplicación del sistema de gestión de riesgos, Seguros Lagun Aro ha constituido una función de riesgos independiente entre cuyos cometidos se encuentra liderar la evaluación interna de los riesgos y de la solvencia de la Entidad, proceso fundamental del sistema de riesgos de esta. Existe, además, una “Política de Gestión del Riesgo” en vigor, aprobada por el Consejo de Administración, en donde se define el alcance y objetivos del sistema de gestión de riesgos, identificándose los que son objeto de este. La categorización de riesgos realizada por Seguros Lagun Aro se basa en las mejores prácticas del sector asegurador en línea con los requerimientos y recomendaciones fijados por la normativa reguladora.

En la “Política de Gestión de Riesgo” se especifican, entre otras, las principales tareas y funciones del área de gestión de riesgos así como los responsables últimos de dicho sistema. Cabe reseñar que en Seguros Lagun Aro el sistema de gestión de riesgos se encuentra integrado en la estructura organizativa de la empresa y en el proceso de toma de decisiones de la Entidad, teniendo debidamente en cuenta a las personas que la dirigen y ejercen las funciones principales del sistema de gobierno. La responsabilidad del sistema de gestión de riesgos recae, bajo el principio de segregación de funciones, en la unidad de gestión de riesgos, la dirección técnica de producto, la de inversiones y el área de reaseguro, siendo el área de auditoría interna la encargada de su revisión independiente. La alta dirección representada por el Consejo de Administración y el Com. de Dirección queda como última responsable del sistema.

La entidad dispone de diferentes funciones:

Función de Gestión de riesgos

- ✓ Definir las metodologías e indicadores a utilizar para la medición y evaluación de los riesgos y ayudar en su implementación
- ✓ Colaborar con las áreas técnicas en la identificación y categorización de los riesgos y elaborar la matriz de riesgos de la Entidad
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas sobre el impacto que los escenarios futuros y situaciones de estrés tendrían en el nivel y solvencia de la Entidad
- ✓ Ayudar a los departamentos técnicos en la aplicación de la metodología y de los modelos de medición y evaluación del riesgo de suscripción
- ✓ Evaluar la falta de correspondencia estructural entre activos y pasivos
- ✓ Evaluar la adecuación y la integridad de la información utilizada para cuantificar el riesgo
- ✓ Participar activamente en los procesos de aprobación de nuevos productos
- ✓ Liderar el proceso de evaluación interna de riesgos y solvencia de la Entidad siendo responsable de la elaboración del informe correspondiente

Función de Cumplimiento normativo

- ✓ Determina y evalúa el riesgo de incumplimiento normativo y mantiene actualizado el mapa de riesgos normativos
- ✓ Asesora sobre nuevos productos, servicios y mercados desde el punto de vista normativo
- ✓ Verifica la elaboración, coordinación y ejecución del Plan de Cumplimiento
- ✓ Formación continua al personal en materia de cumplimiento normativo

Función de Auditoría interna: Comprobar de la adecuación y eficacia del sistema de control interno y de los distintos elementos del Sistema de Gobierno

Función Actuarial

- ✓ Coordinar y revisar el cálculo de Provisiones Técnicas
- ✓ Expresar opinión sobre la estrategia de suscripción de cada Entidad
- ✓ Expresar opinión sobre los acuerdos de reaseguro y estrategia de retención
- ✓ Contribuir a la aplicación efectiva del sistema de gestión de riesgos

Para cada una de las funciones anteriores existen políticas escritas aprobadas por el órgano de dirección y gobierno de la Entidad en donde se definen, entre otros, los cometidos y responsabilidades con una adecuada distribución y una clara separación de funciones de acuerdo con la normativa actual de Solvencia II en materia de independencia.

1.9. Desarrollo de los órganos de gobierno

Durante el año 2022 las personas del órgano de gobierno de Laboral Kutxa, Consejo Rector y Consejo de Dirección, han participado en un Programa formativo de Actualización de Conocimientos en la que se han tratado los siguientes aspectos durante 4 sesiones con una duración de 32 horas:

- Gobierno Corporativo y Cumplimiento Normativo
- Fundamentos de Economía y Finanzas
- Control y Gestión de Riesgos
- Normativa Prudencial y Gestión de la Solvencia

En el apartado de Sostenibilidad el Consejo Rector ha participado en una formación sobre Sostenibilidad enfocada a riesgos de 5 horas de duración y el Consejo de Dirección por su parte, ha participa en una formación sobre Sostenibilidad Financiera de 6 horas de duración.

1.10. Retribución de los órganos de gobierno

Hasta 2022 las personas que formaban parte del Consejo Rector de LABORAL Kutxa y del Consejo de Administración de Lagun Aro no percibían retribuciones por su función rectora, por lo que no había vinculación entre su retribución y el desempeño de la Entidad. Sin embargo, en 2022 se ha introducido el concepto de pago por dietas y otros gastos para los Consejeros Rectores de LABORAL Kutxa.

En la siguiente tabla se muestran las retribuciones de los miembros del Consejo de Dirección, del presidente del Consejo Rector y de los consejeros que, siendo socios de trabajo, han formado parte del Consejo Rector en los ejercicios que se indican (14 personas en 2022 y 17 en 2021).

LK Concepto (miles de euros)	2021	2022
Retribución total por su trabajo	1.976	1.831
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	217	226
Total	2.193	2.057
Retribución media por persona	129	146,9
Dietas Consejo Rector (13 personas)	-	67

Lagun Aro Concepto (miles de euros)	2021	2022
Retribución total por su trabajo	482	571
Retornos cooperativos capitalizados + Intereses Aportación	6,1	6,8
Total	488,1	577,8
Retribución media por persona *	97,62	115,56

* 5 hombres y 2 mujeres en 2020 y 2021.

1.11. Corrupción y soborno

LABORAL Kutxa cuenta con una *Política de Cumplimiento Penal*, y con varios Reglamentos y Códigos de Conducta, entre otros:

- Código Ético y de Conducta Profesional.
- Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional.
- Política de Regalos y Atenciones
- Reglamento interno de Conducta específico para el mercado de valores.

Organizativamente se ha dotado asimismo de un *Comité de Ética*, de un departamento de *Auditoría interna* y de un departamento de *Cumplimiento Normativo* con el objetivo de evitar las irregularidades y vigilar el cumplimiento de normas y procedimientos.

Reglamentos y códigos de conducta

LABORAL Kutxa regula la actividad de las personas en base a unas normas de conducta. En el ámbito del mercado de valores, 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.

En el ámbito de la ética y de la integridad, las normas de la Entidad están recogidas en el “Código Ético y de Conducta Profesional” y en la “Guía de Buenas Prácticas y Secreto Profesional”. Ambos documentos están publicados en la intranet y su actualización y revisión corresponde al Departamento de Cumplimiento Normativo y Departamento de Auditoría Interna, respectivamente.

Como desarrollo del Código Ético, en el ámbito de la prevención y respuesta ante posibles conductas delictivas aplicables a la Entidad las normas internas están incluidas en el “Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos” y en la “Política de Cumplimiento Penal”.

Existe un “Canal de Denuncias” que permite la comunicación de irregularidades de potencial trascendencia vinculadas al Código Ético y a la Política de Cumplimiento Penal y existe también un “Comité de Ética” como órgano de prevención penal, con la misión de promover un comportamiento ético en la Entidad, resolviendo las consultas en la materia y dando curso a las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias.

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:

	2021		2021	
	Real	Objet.	Real	Objet.
Nº Total de oficinas analizadas	91	96	74	65
% Oficinas analizadas	32%	33%	26%	23%

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

Con respecto a las medidas tomadas en respuesta a **incidentes de corrupción**, se ha abierto un expediente disciplinario por un presunto incidente en 2022.

En 2022 LABORAL Kutxa actualizó la evaluación de riesgos penales con motivo de la inclusión por la Ley Orgánica 10/2022 de dos nuevos ilícitos penales que generan responsabilidad penal a las personas jurídicas (el delito contra la integridad moral y el delito de acoso sexual). Por tal motivo, se aprobó una nueva versión de la Política de Cumplimiento Penal de LABORAL Kutxa, incluyendo la conducta esperada en relación con los señalados nuevos ilícitos penales.

En 2022, en ejecución del Plan Director de mejoras del sistema de prevención del blanqueo de capitales de LABORAL Kutxa se han implementado las siguientes acciones de mejora:

Acciones realizadas en 2022
Se ha definido un nuevo modelo de scoring de clientes basado tanto en características estáticas como dinámicas
Se ha aprobado una nueva Política de admisión de clientes y Procedimientos de Medidas de Diligencia Debida.
Se ha elaborado un Plan de Remediación de clientes que detalla la planificación para que todos los clientes revisen y completen la nueva Ficha KYC aportando la documentación correspondiente.
Se ha elaborado un nuevo sistema de monitorización y examen especial de operaciones sospechosas y un nuevo Manual de PBC/FT que incluye, entre otros anexos, la nueva Política Corporativa en materia de PBC/FT.
Se han revisado las necesidades recursos técnicos y humanos de la Unidad de PBC/FT.

La Unidad de Prevención del Blanqueo de Capitales ha enviado 144 comunicaciones de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

En **Seguros Lagun Aro**, Auditoría Interna se define como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización. El objetivo de la Función de auditoría Interna es ayudar a la organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. Sus actividades se desarrollan en función de un plan Anual de Auditoría basado en un análisis de riesgos que aprueba el Comité de Auditoría. La planificación anual combina auditorías continuas con auditorías monográficas realizadas en un periodo concreto y busca dar cobertura a los riesgos de suscripción de Seguros Lagun Aro, a la implantación del sistema de gobernanza requerido por la normativa, al funcionamiento del sistema de prevención de blanqueo de capitales y, en términos generales, a los principales riesgos a los que está sujeta la Entidad.

Con respecto a Lagun Aro:

► ADHESIÓN VOLUNTARIA A LAS GUÍAS SECTORIALES DE AUTORREGULACIÓN

Seguros Lagun Aro se encuentra adherida a las siguientes guías de autorregulación impulsadas por UNESPA cuyas recomendaciones seguimos:

- guía de buenas prácticas de gobierno corporativo
- guía de buenas prácticas de control interno
- guía de buenas prácticas de comercialización
- guía de buenas prácticas sobre el tratamiento de datos del tomador en pólizas intervenidas por corredores de seguros
- guía de buenas prácticas de resolución de reclamaciones

Igualmente, la Compañía se encuentra adherida al Código de Buenas Prácticas para la Gestión de Siniestros impulsado por ADECOSE.

1.12. Blanqueo de capitales

Las políticas de gestión de LABORAL Kutxa identifican los mayores riesgos en los ámbitos de corrupción y soborno con *la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo*. En este sentido, se compromete a establecer los órganos y procedimientos necesarios conforme a la normativa vigente y a los estándares internacionales. A tal efecto,

- Dentro de la estructura organizativa de la Entidad se ha creado el Órgano de Control Interno (OCI) a nivel de Grupo, con funciones específicas en la materia de prevención,
- Se han establecido además normas y procedimientos precisos, que se contienen en un *“Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo”*, cuya última versión se aprobó el 04/01/2023.

La Política Corporativa para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo afecta a todo el Grupo LABORAL Kutxa, incluyendo sus sociedades filiales.

Los objetivos de estas normas y procedimientos, de obligado cumplimiento, son:

- Cumplir estrictamente la normativa vigente en cada momento, así como las recomendaciones emitidas por organismos y autoridades nacionales e internacionales.
- Implantar normas de actuación y sistemas de control y comunicación adecuados para impedir que fondos de origen delictivo se canalicen a través del Grupo LABORAL Kutxa, así como para impedir el acceso a determinadas personas.
- Establecer políticas de admisión de la clientela.
- Garantizar que socios y socias de trabajo y demás empleados y empleadas observen los procedimientos relativos a la política de “conocer a su cliente”.

Estas políticas y procedimientos tienen un carácter eminentemente preventivo. Además, los procedimientos de control interno están sometidos a una evaluación anual por un experto externo de modo que se aplique una lógica de mejora continua en la reducción de la exposición a estos riesgos de blanqueo y financiación al terrorismo.

1.13. Cumplimiento normativo

El Departamento de Cumplimiento Normativo incluye dentro de sus ámbitos de gestión la detección de operaciones sospechosas de abuso de mercado. LABORAL Kutxa dispone de un sistema de alertas que a lo largo de 2022 ha registrado 4.561 alarmas, no habiéndose realizado comunicación alguna a la CNMV por posible operativa sospechosa de abuso de mercado.

A hand holding a globe with various icons representing sustainability and business. The background is a deep purple color with a grid of hexagonal icons. The icons include a globe, a house with a leaf, a classical building, a truck, a recycling symbol, a wind turbine, a person icon, a water drop, a leaf, a cloud with 'Co2', a graph, a magnifying glass over a document, a scale of justice, and a gear. The globe is held in a hand, and the text '2.' is overlaid on it.

2.

**Gestión
responsable**

2.1. Enfoque de gestión

La relación con nuestros principales grupos de interés sigue las siguientes líneas básicas.

Al tratarse la actividad bancaria de una actividad básicamente dirigida al servicio y la relación con **la clientela**, la *gestión responsable con la clientela*, en especial respecto a la venta de productos de ahorro complejos, así como la *excelencia en la calidad del servicio* y el *contacto con la clientela* son aspectos identificados como de importancia más alta en nuestra matriz de materialidad. En todos ellos nuestro posicionamiento es que sean ámbitos en los cuales LABORAL Kutxa mantenga ventajas sostenibles respecto a nuestros competidores.

En concreto, los datos comparativos con las entidades competidoras muestran diferenciales positivos en general, pero especialmente importantes en aspectos de relación tan relevantes como la *transparencia y claridad* de la información, la *confianza* que generamos con nuestra clientela y en general, el *compromiso* que asume nuestra Entidad con el conjunto de la sociedad.

En el punto **3.1 Nuestra relación con la clientela**, se detallan nuestras realizaciones en estos aspectos, incluyendo asimismo un esfuerzo de transparencia en relación con la solución de situaciones problemáticas y de impacto social notable como el *sobre-endeudamiento* de la clientela para la compra de vivienda o las demandas de no validez de las *cláusulas suelo* aplicadas a los intereses en los préstamos hipotecarios.

En relación con las **personas**, al ser LABORAL Kutxa una Cooperativa de Crédito, las personas 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. Esta diferencia respecto a otras empresas marca el enfoque de las relaciones dentro de la empresa, de modo que los trabajadores y trabajadoras participan en los tres ámbitos posibles: la propiedad, los resultados y también en los métodos de gestión, ya que nuestro objetivo es que nuestra gestión sea democrática y responsable. En concreto, las decisiones clave se validan en la Asamblea General con la participación de todos los socios y socias para garantizar una gestión eficaz y responsable que nos permita obtener beneficios y reinvertirlos en nuestra sociedad.

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.

En el punto **3.2 Nuestra relación con la plantilla** se desarrollan algo más estas y otras iniciativas.

Otro diferencial importante de LABORAL Kutxa es su compromiso con la **sociedad** derivado de su forma jurídica de Cooperativa de Crédito. Así, las aportaciones directas a la sociedad absorben, por exigencia legal, el 10% del beneficio distributable anual de las cooperativas de crédito. Este porcentaje, en el caso de nuestra Entidad es sustancialmente mayor, en concreto el 25%.

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.

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, pero

además reserva apartados específicos a las iniciativas locales en los territorios donde están implantadas sus oficinas, y singularmente a actividades concretas como la promoción del *autoempleo y el emprendizaje* (en este caso a través de una Fundación específica, *Gaztenpresa*) y el apoyo al *euskara* y a la promoción de la cultura vasca.

En el punto **3.3 Nuestra relación con la sociedad** se describen estos mecanismos.

Para optimizar su relación con el **medioambiente**, LABORAL Kutxa utiliza, desde el año 2001, un *Sistema de Gestión Ambiental* según la Norma ISO 14001 para todas las actividades que desarrolla en los tres edificios de la Sede Central. Pese a no estar dentro del sistema certificado, LABORAL Kutxa traslada la mayor parte de sus actuaciones en materia ambiental desde los servicios centrales al resto de centros de trabajo. Esta certificación fue renovada en 2019.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Inmovilizado, Seguridad y Servicios Generales y Planificación y Control de Gestión, actuando este último como Coordinador. En el mismo, en aplicación del principio de precaución de la *Declaración de Río*, se abordan los posibles impactos de la actividad para impedir la degradación del medioambiente.

En 2019 LABORAL Kutxa fue uno de los firmantes fundadores de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas. Aunque estos Principios hacen referencia a todo el ámbito de la sostenibilidad, dada la situación emergencia de la crisis climática, hacen hincapié en el impacto de nuestra actividad (crediticia e inversora) en el medioambiente.

En el punto **3.4 Nuestra relación con el medioambiente** se describen estos mecanismos.

Respecto a la gestión de los **proveedores**, conviene recordar la importancia que tiene una adecuada gestión de la *cadena de suministro* para alcanzar los objetivos de actuación responsable. La actividad financiera que desarrollamos, así como la presencia local en un ámbito territorial muy concreto hacen que los riesgos de la gestión de dichas empresas no sean excesivamente relevantes. Aun así, como se verá más adelante, LABORAL Kutxa mantiene varias iniciativas en marcha con respecto a los proveedores.

Especial mención dentro de los proveedores es el de los mediadores de Lagun Aro que alcanza el nivel de grupo de interés relevante dentro de la actividad aseguradora. A nivel de Grupo se considera un proveedor con unas características diferenciadas.

En el punto **3.5 Nuestra relación con las empresas proveedoras** se describen estos mecanismos.

2.2. Compromisos y logros

A continuación se muestran las principales actuaciones en materia sostenibilidad desarrolladas durante 2022, según los compromisos asumidos por LABORAL Kutxa en sus anteriores memorias de RSE, así como los objetivos para 2023. Dichas actuaciones se detallan segmentadas conforme a los **grupos de Interés (además del medioambiente M)** definidos por la Entidad: **Personas–Plantilla (P), Clientela ©, Sociedad (S) y Empresas Proveedoras (Prov)**.

Actuaciones en materia de sostenibilidad	Situación de la acción/objetivo	Mecanismos de gobierno implantados y plazo de ejecución	Materialidad y grupos de interés afectados
Proyectos y acciones básicas de 2022 y pendientes de años anteriores			
Reforzar la solvencia y la liquidez	En continuo	Prioridad estratégica	Media-alta P y C
Mejora continua de la ciberseguridad	En continuo	Seguridad	Alta C
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para impulsar la relación multicanal	Parcialmente Realizado.	Eje estratégico Digitalización	Media-alta S y M
Realizar un análisis de impacto de los riesgos directos y de transición del cambio climático.	Realizado	Comité de Sostenibilidad	Media-alta S y M
Mantener posiciones de excelencia en la gestión relacional con la clientela	En continuo	Proceso de Calidad Integral	Media-alta C
Apoyo a la creación y consolidación de empresas a través de MONDRAGÓN	En continuo	Fondos a través de FSI y FEP 2021	Media S y C
Green MiFID	Realizado	Plan de gestión	Media C y M
Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales.	Iniciado, fin en 2023	Comité de Seguridad y Salud	Media P
Implantación de la gobernanza y del marco de la sostenibilidad:	Realizado	Comité y Oficina de sostenibilidad	Alta S, P, C y M
Puesta en marcha de la rehabilitación integral energética del edificio LK3 de SSCC	Iniciado	Inmovilizado	Media M
Generación bases de datos e integración de riesgos climáticos	En marcha	Riesgos	Media C y M
Desarrollo de oferta de producto sostenible	Lanzados primeros productos.	Desarrollo de Negocio	Media C y M
Diseño de un plan de movilidad/transporte al trabajo	Realizado	Oficina de sostenibilidad	Media P y M
Análisis de las necesidades formativas en materia de sostenibilidad	Realizado	Gestión Social	Media P
Nuevo modelo de oficina sostenible	Pendiente	Inmovilizado	Media S, C y M
Situación de los objetivos estratégicos 2020-2022			
Incorporar objetivos de sostenibilidad en la estrategia de la entidad	Realizado	C Dirección	Media S, C, M y P
Al final del periodo las mujeres ocuparán un mínimo de un tercio de los puestos directivos de LK	Cumplido, 35,8%	Comité Igualdad	Media P y S
La diferencia entre el índice laboral medio de los hombres y las mujeres, incluyendo antigüedad, será inferior al 10%, partiendo del 13,2%	No cumplido, 12,2% en 2022	Comité Igualdad	Media P y S

Reducir en un 75% las emisiones de Co2 a la atmósfera del conjunto de LABORAL Kutxa, minimizando así la Huella de Carbono	Cumplido 77,10%	Comité Medioambiente	Media M
Aplicar criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en el 100% de los activos gestionados por la Gestora, Tesorería y en la concesión de riesgos	En marcha	Desarrollo de Negocio Treasurería Gestora Riesgos	Media-alta C, S y M
Reducción del 30% en consumo papel, el principal recurso utilizado en nuestra actividad	No cumplido 23,64%	Comité Medioambiente	Media M
Promover el autoempleo de 2.000 personas a través del apoyo a la materialización de 1.200 ideas de negocio, desde la puesta en marcha, la financiación y el plan de negocio, hasta la consolidación.	No alcanzado. Realizado 1.688 empleos en 848 negocios.	Fundación Gaztenpresa	Media-alta S y C
Desarrollo de un producto de financiación verde	Realizado	Desarrollo de Negocio	Media M y C
Destinar 75 millones de € (acumulados) de nuestros beneficios a la sociedad	No alcanzado el objetivo (59%, 44 Mill) por COVID	C Dirección	Media-alta S
El 40% del volumen total de compra a nuestras empresas proveedoras será a empresas de cercanía.	Cumplido (45,9%)	Comité Sostenibilidad	Media Pr y S
Actuaciones en materia de RSE. Proyectos y acciones básicas para 2023			
Política de inversión sostenible	Diseño y mecanismo de gestión de sectores sensibles.	OdS	Alta S y M
Diseño de un fondo de inversión Artículo 9	FI con objetivo de sostenibilidad	Gestora ADN	Media C, M y S
Proyecto de accesibilidad integral	Tras análisis realizado, priorización y planificación de tareas a abordar.	OdS	Media C y S
Objetivo de retribución para todas las personas	Retribución variable por reducción consumos.	Personas	Media P y M
Reducción papel 25%	Disminución del papel consumido	OdS	Media P, C y M
Proyecto ESG en proveedores	Integración ESG en la cadena de valor	OdS Gestión de terceros	Media Prov
Cuadro de mando de sostenibilidad	Diseño y seguimiento de KPIs	Comité de sostenibilidad	Media, todos.

2.3. Análisis de materialidad

En la Memoria 2014 se describe con mayor detalle el proceso seguido por la Entidad para la construcción de la primera matriz de materialidad que permitió identificar las necesidades de información de los principales grupos de interés y la priorización de sus demandas.

En años siguientes se ha ampliado la información recogida, mejorando la interpretación de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de Interés con los que se relaciona la Entidad. En 2022 se ha revisado de nuevo la metodología y el cuestionario, comparando los resultados con los obtenidos por otros competidores y ajustándolos a las demandas de los grupos de interés.

En 2022 los cambios han sido importantes en el análisis de materialidad. El primer factor tenido en cuenta ha sido la actualización de los estándares GRI de 2021 y la nueva Directiva CSRD de la Comisión Europea en las que se propone una evolución del concepto tradicional que busca identificar y priorizar los principales impactos en las tres dimensiones de la sostenibilidad (económica, social y ambiental), para incluirlas en la memoria y en la estrategia. Por ello se ha introducido el concepto de doble materialidad:

- De impacto: efecto negativo o positivo que tiene o puede llegar a tener la empresa en el entorno ambiental, social y económico, así como la contribución al desarrollo sostenible.
- Financiera: efecto negativo o positivo del entorno sobre el valor económico de la empresa.

Para la determinación de los temas materiales, se han utilizado varias fuentes en el proceso de análisis de materialidad en 2022.

- ✓ Una de las obligaciones como firmantes de los **Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas** es el de realizar un análisis de los principales impactos, tanto positivos como negativos, de la actividad. Para llevarlo a cabo se ha utilizado una herramienta diseñada por el UNEP-FI que profundiza en el balance y características de la Entidad. El objetivo de este análisis de impactos no es otro que determinar en qué ámbitos tiene influencia. Se han analizado los negocios de particulares y empresas, determinándose que la Entidad tiene:
 - o un impacto positivo tanto en el área de empleo como el de economías inclusivas y saludables.
 - o un impacto negativo respecto al clima motivado principalmente por la baja calificación energética de la cartera de financiación hipotecaria.
- ✓ Por segundo año se ha realizado un informe siguiendo las indicaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (**TCFD**). El objetivo es mejorar la comprensión sobre el impacto de los riesgos climáticos en las diferentes empresas y reducir el riesgo de shock financiero en la economía debido al cambio climático. En el informe, accesible en la web, se analizan los riesgos asociados al cambio climático y a la descarbonización de la economía, así como una identificación y cuantificación de impactos.
- ✓ Profundizando en la línea anterior, durante los últimos meses del año se ha estado trabajando en el **análisis del impacto de los riesgos ESG** en la cartera de financiación hipotecaria y mercantil. A través de un mapa de calor se ha realizado un análisis por sectores de actividad y, teniendo en cuenta la exposición de LABORAL Kutxa a dichos sectores, se les han asignado unos niveles de riesgo. El análisis es principalmente sobre riesgos ambientales (riesgos físicos y de transición) pero incluye también los riesgos sociales y de gobernanza.

Estas fuentes han permitido determinar los diferentes aspectos, así como los temas materiales principales.

Temas materiales	Impactos principales asociados
Gestión de nuestra plantilla: conciliación, niveles e intervalos salariales, empresa saludable, etc...	Refuerzo de los valores cooperativos
Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio, sencillez en la operativa y minimizar errores.	Satisfacción de la clientela.
Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.	Riesgo de pérdidas de información y de fraudes.
Medidas de control: código ético, anticorrupción, contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego o pornografía.	Riesgos de gobernanza y sociales.
Gestión responsable de proveedores: primar compras locales y control de su actuación (condiciones de trabajo, riesgos laborales, gestión ambiental,...).	Economía saludable e inclusiva. Proveedores locales.
Gestión responsable con la clientela: explicaciones claras y transparentes, comisiones equilibradas, evitar el sobreendeudamiento y flexibilidad en la gestión de las deudas impagadas.	Economía saludable e inclusiva Riesgo de malas prácticas bancarias
Apoyo a la economía social y a las cooperativas, centros de investigación y de educación de MONDRAGON.	Generación de riqueza y conocimiento
Desarrollo de la digitalización (banca electrónica, banca móvil, siniestro digital,...), facilitando la gestión personalizada y a distancia.	Reducción del impacto ambiental Mejora de la calidad del servicio Riesgo de exclusión financiera
Contribución al desarrollo económico: apoyo a negocios, empresas y emprendedores.	Creación de empleo.
Reducción de los impactos ambientales directos: los consumos y residuos, la emisión de gases de efecto invernadero y compensación de la huella de carbono.	Emisiones de Co2 de la cartera de inversión y financiación elevadas
Integrar los riesgos sociales, ambientales y de cambio climático en nuestros modelos de riesgos financieros.	Reducción de los riesgos Baja calificación energética de las viviendas hipotecadas
Desarrollo de productos y servicios social y ambientalmente responsables para impulsar la transición hacia una economía verde y sostenible.	Mejora de la eficiencia de las viviendas Transición hacia una economía sostenible.
Contribución a la educación financiera y de seguros de la clientela y de la sociedad.	Economía saludable e inclusiva Riesgo de exclusión financiera
Reforzar la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la liquidez de LABORAL Kutxa.	Sostenibilidad económica a largo plazo
Acción Social: patrocinios, aportaciones a ONG, actividades sociales, cooperación al desarrollo,...	Contribución al progreso y justicia social
Apoyo a la cultura, así como a la promoción del uso del euskera	Contribución al progreso y justicia social
Fomento de la igualdad entre mujeres y hombres.	Distribución equilibrada por género
Favorecer la accesibilidad a los servicios financieros para colectivos en riesgo de exclusión.	Exclusión financiera de sectores sociales por origen, edad, género,...

Para la consulta a los grupos de interés se han utilizado los temas materiales determinados, habiéndose obtenido información proveniente de:

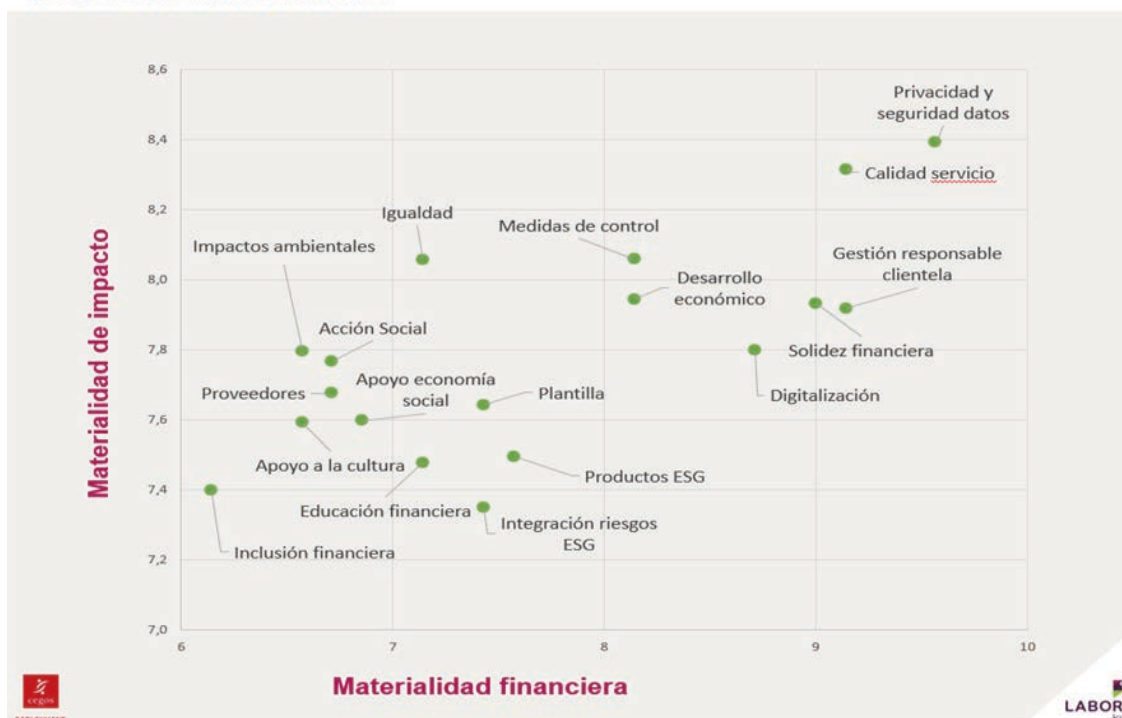
- Clientela (consulta anual): 33 empresas, 351 autónomos y microempresas, 86 de banca personal y 504 KIDE/Top (vinculados), en total **974**, Se trata de clientela tanto de LABORAL Kutxa como de Seguros Lagun Aro.
- 272 personas trabajadoras (socios, eventuales y CLBS; consulta anual).

Estas valoraciones se han incorporado al análisis de la materialidad de impacto.

- Una consulta realizada a las personas miembros del Consejo de Dirección: materialidad financiera. 7 respuestas.

Como resultado de estas consultas se ha obtenido la:

Matriz de Materialidad



Conclusiones:

- Este ha sido el primer análisis empleando la metodología de la doble materialidad por lo que no es posible realizar comparaciones y analizar la evolución con respecto a otros años. En cualquier caso no se aprecian cambios significativos en las prioridades, los aspectos consultados que se repiten reciben valoraciones similares teniendo en cuenta los cambios en la redacción introducidos.
- Conviene destacar el alineamiento entre las priorizaciones de los distintos grupos de interés.
- También es destacable que no se aprecian grandes diferencias entre las materialidades financieras y de impacto, sin aparecer aspectos que sean relevantes desde un punto de vista pero sin significatividad desde el otro.
- En la hoja de ruta de sostenibilidad aparecen claramente como aspectos materiales:
 - Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.
 - Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio, sencillez en la operativa y minimizar errores.
 - Gestión responsable con la clientela: explicaciones claras y transparentes, comisiones equilibradas, evitar el sobreendeudamiento y flexibilidad en la gestión de las deudas impagadas.
 - Reforzar la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la liquidez de LABORAL Kutxa.

2.4. Hoja de ruta de Sostenibilidad-Priorización de temas materiales

Como consecuencia de la reflexión, del análisis y de la consulta realizada a los grupos de interés anterior se ha definido la Hoja de ruta de RSE que contempla los riesgos y oportunidades identificados como más importantes, y es la referencia que LABORAL Kutxa utiliza para priorizar sus temas materiales relativos a Sostenibilidad.

Priorización de áreas de actuación-Temas materiales	
1	Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.
2	Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio, sencillez en la operativa y minimizar errores.
3	Gestión responsable con la clientela: explicaciones claras y transparentes, comisiones equilibradas, evitar el sobreendeudamiento y flexibilidad. en gestión de deudas impagadas.
4	Reforzar la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la liquidez de LABORAL Kutxa.
Temas secundarios	
5	Desarrollo de la digitalización (banca electrónica, banca móvil, siniestro digital,...), facilitando la gestión personalizada y a distancia.
6	Medidas de control: código ético, anticorrupción, contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego o pornografía.
7	Contribución al desarrollo ec.: apoyo a negocios, empresas y emprendedores.
8	Fomento de la igualdad entre mujeres y hombres.
9	Gestión de nuestra plantilla: conciliación, niveles e intervalos salariales, empresa saludable, etc...
10	Desarrollo de productos y servicios social y ambientalmente responsables para impulsar la transición hacia una economía verde y sostenible.
11	Integrar los riesgos sociales, ambientales y de cambio climático en nuestros modelos de riesgos financieros.
12	Contribución a la educación financiera y de seguros de la clientela y de la sociedad.

2.5. Cuadro de mando RSE de LABORAL Kutxa

El cuadro de mando de LABORAL Kutxa 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	2021	2022
Resultados después de Impuestos (M€)	101,43	139,06
Índice de Eficiencia (%) (1)	61,06	59,03
Depósitos clientela (M€)	23.500	23.183
Crédito clientela (M€)	15.158	15.200
Solvencia (%) (2)	21,81	22,24
Fondos Especiales (M€)	887	846
% Riesgos Dudosos s/Inversión	3,00	2,7

(1) Índice de Eficiencia: Gastos de Administración + Amortizaciones/Margen Bruto. A partir de 2022 se modifica el cálculo, excluyendo al FEP del Margen Bruto.

(2) Se utiliza la ratio de capital total (CET1).

Indicadores de desempeño social:

Aspecto/Indicador	Año 2021	Año 2022
Personas		
Número de personas en activo (LK+CLBS)	2.057	2.037
Formación		
Horas formación/plantilla total	78,4	87,77
Evaluación de la formación (1-10)	7,98	8,15
Seguridad y salud		
Absentismo en %	3,45	4,45
Desarrollo profesional		
Índice laboral medio	2,36	2,36
Promoción: Incremento en Índice Estructural	7,07	10,28

Aspecto/Indicador	Año 2021	Año 2022
Dispersión salarial		
Retribución total persona mejor pagada LK / retribución total mediana	4,66	4,52
Igualdad		
% Mujeres socias	51,86%	52,05%
% Mujeres directivas/ total personal directivo	29,63%	29,19%

No se establecen objetivos con respecto a dinámica de empleo y % de mujeres socias. Tampoco se desglosa por región debido al ámbito geográfico reducido.

Aspecto/Indicador	2021	2022
Aport. fondos (FEP y FSI) (mil €)	8.531	25.860
Impuestos pagados (mil €)	33.769	24.451
Empresas creadas Gaztenpresa	278	314

Indicadores de desempeño ambiental:

Consumos de:	2021	2022
Papel publicitario: Kgrs/Cliente	0,107	0.089
Papel interno (Kgrs/Cliente)	0,219	0,191
Agua en m ³ (2)	6.363	7.124
Electricidad (Kwh)	11.432.660	10.570.653
Tóner: Kgs. consumidos	2.557	2.089
Gasoil en litros	695	720
Kgrs. residuos gest. (1)	311.496	174.928

(1) El objetivo es gestionar el 100% de los residuos. Su volumen depende cada año de diferentes circunstancias.

(2) El dato incluye el último trimestre del año anterior y los 3 primeros trimestres del año.

2.6. Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

LABORAL Kutxa ha venido realizando anualmente, dentro de su compromiso adquirido, un descargo del avance anual sobre los [Principios del Pacto Mundial](#). Desde 2018 se ha sumado a este descargo el avance conseguido sobre los [Objetivos de Desarrollo sostenible \(ODS\)](#) y en 2019 sobre los [Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas](#).

En el apartado Compromisos y logros de la segunda parte de esta Memoria se recogen los principales aspectos sobre los que ha trabajado LABORAL Kutxa en 2022, el grado de avance en el que se encuentran, así como los objetivos estratégicos y específicos para 2023. Por lo tanto, en la siguiente tabla se realiza un análisis de cuáles de esos aspectos casan con los Principios del Pacto Mundial, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los Principio de Banca Responsable:

Objetivos y retos asumidos en la Memoria	Pacto Mundial	ODS	PB Responsable
Realizar la integración de oficinas para aumentar la eficiencia evitando la exclusión financiera de pequeños municipios	Principio 1	Objetivos 1, 3 y 8	Principios 1, 2, 3 y 4
Despliegue del IV Plan de Igualdad- Berdintasuna.	Principios 1 y 6	Objetivo 5	Principios 1 y 4
Aprovechamiento de la digitalización para reducir consumos de papel y para la relación personalizada a distancia	Principio 9	Objetivos 13 y 15	Principios 1, 2 y 3
Mantener posiciones de excelencia en la calidad de servicio	Principio 1	Objetivo 8	Principios 3 y 6
Desarrollo de la multicanalidad en la relación con la clientela, los medios de pago y la comercialización directa	Principio 9	Objetivos 8, 9 y 12	Principio 3
Apoyo a la creación de empresas y consolidación de las existentes a través de MONDRAGÓN	Principios 1, 3 y 6	Objetivos 5, 8, 9, 10 y 16	Principios 1 y 4

Educación financiera.	Principio 1	Objs. 4, 12 y 17	Principios 1, 3 y 4
Renovación de acuerdos de garantía EIF para microcréditos y empresas innovadoras	Principio 1	Objs. 1, 5, 8, 9 y 10	Principios 1 y 3
Desarrollo de las competencias digitales de la plantilla	Principios	Objetivo 4	Principio 4
Realizar un análisis de impacto de los riesgos directos y de transición del cambio climático.	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 13 y 14	Principio 2
Implantar medidas de movilidad sostenible para el personal.	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 3 y 11	Principio 2
Rehabilitación integral energética del edificio LK3	Principio 9	Objetivo 9	Principio 2
Estrategia de sostenibilidad: gobernanza, integración de riesgos, producto, formación, datos y formación.	Principios: Todos	Objetivos: Todos	Principios: Todos
Aplicar la nueva metodología de ER psicosociales.	Principio 1	Objetivo 3	Principio 4
Establecer criterios ESG para proveedores	Princ. 2, 4, 8 y 10	Objetivo 8 y 17	Principio 2
Mejora continua de la ciberseguridad	Principio 10	Objetivos 9 y 16	Principio 2
Incorporar objetivos de sostenibilidad en la estrategia	Principios: Todos	Objetivos: Todos	Principios 1 y 5
Mínimo de un tercio de mujeres en los puestos directivos	Principios 1 y 6	Objetivos 5 y 16	Principios 1 y 4
La diferencia entre el índice laboral medio de los hombres y las mujeres, incluyendo antigüedad, será inferior al 10%	Principios 1 y 6	Objetivos 5 y 16	Principios 1 y 4
Reducir en un 75% las emisiones de Co2 a la atmósfera	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 13 y 15	Principios 2 y 5
Aplicar criterios de sostenibilidad a la financiación, activos gestionados por la Gestora y Tesorería	Principios: Todos	Objetivos: Todos	Principios: Todos
Reducción del 30% en consumo papel.	Principios 7, 8 y 9	Objs. 6, 13 y 15	Principios 2 y 5
Promover el autoempleo de 2.000 personas a través del apoyo a la materialización de 1.200 ideas de negocio	Principios 1	Objetivos 1, 8, 9 y 16	Principios 2 y 3
Desarrollo continuo de productos de financiación verde	Principios 7, 8 y 9	Objetivos 13 y 15	Principios 2 y 3
Destinar 75 millones de € (acumulados) de nuestros beneficios a la sociedad	Principio 1	Objetivos: Todos	Principios 2 y 4
El 40% del volumen total de compra a nuestras empresas proveedoras será a empresas de cercanía.	Principio 7	Objetivos 8 y 12	Principios 2 y 4

Objetivos de desarrollo sostenible (ODS): Actividades en marcha

A continuación se resumen las principales acciones que está desarrollando LABORAL Kutxa y que se explican en esta Memoria ligadas a los aspectos considerados como prioritarios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas:

- **Obj. 5 Igualdad de género:** Despliegue del IV Plan de Igualdad de LK; Objetivos de igualdad del Plan Estratégico; Protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- **Obj. 8 Trabajo decente y crecimiento económico:** Gaztenpresa; Procedimiento de gestión de proveedores; Proyecto outsourcing; Plan de salud Zainduz, Educación financiera; Movilidad sostenible; Evaluación de riesgos psicosociales.
- **Obj. 9 Industria, innovación e infraestructura:** Diferentes avances en digitalización; PDSI-2; Apoyo a Mondragon; Renovación energética edificio LK3; Análisis de riesgos y oportunidades del cambio climático; Ciberseguridad.
- **Obj. 10 Reducción de las desigualdades:** Green MIFID; Reparto de beneficio a la sociedad; Inversión Socialmente Responsable; Financiación con criterios sociales.
- **Obj. 17 Alianzas para lograr los Objetivos:** Posicionamiento de marca; Renovación convenio EIF InnovFin y EaSI Social; Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas.

rgate la app
jeza a usar



La nuestra no es
una entidad más.



3.

Gestión de los grupos de interés

3.1. Nuestra relación con la clientela

3.1.1. Enfoque de gestión

En Memorias anteriores y en el enfoque de gestión de la gestión responsable se ha recogido la política del Grupo LABORAL Kutxa en su relación con la clientela y la responsabilidad sobre los productos. La importancia dada a este ámbito queda reflejada en la existencia de un Área cuya función básica es aplicación de este enfoque. Dentro de la clientela se segmenta entre clientes Particulares, clientes Autónomos, clientes Negocios y clientes Empresas. Para cada uno de estos segmentos se realiza una gestión específica y se dispone de una oferta comercial ajustada a sus necesidades y expectativas.

3.1.2. Principales magnitudes de la clientela

La siguiente tabla muestra la evolución de la clientela de LABORAL Kutxa. A destacar que se realiza una depuración anual de la base de datos que implica la baja de clientela inactiva.

Zona Geográfica	Número de clientes/as		%
	2021	2022	
Araba	131.583	134.500	11,68%
Aragón, Cataluña y La Rioja	72.954	74.658	6,48%
Asturias y Cantabria	34.033	34.843	3,03%
Bizkaia	350.038	360.205	31,29%
Castilla y León	127.991	129.611	11,26%
Gipuzkoa	260.495	271.145	23,55%
Madrid	20.182	22.091	1,92%
Navarra	121.246	124.233	10,79%
Sede Central*	7.899	-	-
Total LABORAL Kutxa	1.126.421	1.151.286	100%
Clientes Particulares (%)	85,73%	85,52%	
Clientes Autónomos (%)	8,29%	8,40%	
Clientes Negocios (%)	3,45%	3,50%	
Clientes Empresas (%)	0,94%	0,95%	
Resto/Sin segmentar	1,60%	1,62%	

*En 2022 los de la sede central se han distribuido en sus respectivas provincias.

3.1.3. Diálogo con la clientela

Al igual que en años anteriores, en 2022 se ha mantenido un esfuerzo de diálogo con la clientela con el objetivo de conocer las expectativas y demandas respecto a los productos financieros y de seguros para así emprender nuevas acciones de mejora. Además, estos mecanismos se integran dentro de un *proceso de calidad integral*, cuyo objetivo permanente es que la calidad de atención y servicio al cliente, en los diversos canales de relación, se mantenga como una ventaja diferencial frente a los competidores.

El número de encuestas a la clientela ha sido muy elevado:

- Estudio Interno: 24.083 encuestas (Oficina financiero 11.409, Canales 9.179, Seguros 3.495).
- Estudio Stiga: Satisfacción clientes: 14.250 (LK -400), No clientes (mystery): 3.136 (LK-85).
- Tracking imagen de marca. 2.698 (clientes y no clientes LK CAV y Navarra).

Los resultados comparativos respecto a otros competidores bancarios y aseguradores son favorables. Algunos de los más representativos se incluyen en los cuadros siguientes.

Tracking de imagen de marca CAV+Navarra 2022 (% de mercado, clientela actual y potencial, que nos mencionan como ENTIDAD DESTACADA EN CADA ATRIBUTO)	2021	2022 Total Mercado	2022 Clientes
Entidad de aquí, comprometida con la sociedad y el desarrollo local	43%	45%	68%
Entidad cercana a sus clientes	32%	30%	61%
Entidad con gestión honesta y responsable en la que se puede confiar	23%	23%	52%
Responsable con el impacto social y ambiental de sus actuaciones	15%	16%	30%
Entidad que impulsa la igualdad entre hombres y mujeres en la sociedad	13%	--	--
Asesoramiento profesional y personalizado	25%	22%	51%
Disponibilidad de sus oficinas	24%	23%	46%
Servicios disponibles en Banca ON-Line y Banca Movil	20%	19%	50%
Seguridad y privacidad de datos y operaciones	16%	16%	39%

Fuente: Estudio de seguimiento de la imagen de marca de LABORAL Kutxa. Ámbito es País Vasco y Navarra. Ikerfel

Benchmarking STIGA Calidad de servicio en el sector bancario 2022 (puntuación de 0 a 10)	2021	Diferencial con sector 2021	2022	Diferencial con sector 2022
Atención a clientela potencial - Estudio Calidad Objetiva Sectorial (EQUOS-Stiga)	7,98	0.37	8,20	+0,5
Satisfacción global con la entidad	7.62	0.32	7,58	+ 0,41
Valoración de Intangibles de relación: Transparencia, Confianza y Personalización	7.02	0.35	7	+ 0,55
Valoración de Intangibles de marca: Solidez y Solvencia, Modernidad y Compromiso Social	7.66	0,30	7,58	+ 0,36
Satisfacción con la oficina	8,25	0,41	8,12	+ 0,42

Destacada posición en clientela recomendadora: NPS de + 13,2%, frente a -3,2% del sector.

NPS. Diferencia entre % de clientes con Intención de recomendación 9 o 10 e Intención de recomendación <= 6

CLIENTES CON SEGURO

Lagun Aro. Benchmarking calidad de servicio en el sector asegurador ICEA diciembre 2022 Satisfacción de la clientela de seguros (puntuación 1 a 10)	AUTO		HOGAR	
	2021	2022	2020	2021
Satisfacción General con la compañía	7,85	7,84	7,39	7,37
Mercado Asegurador	7,87	7,86	7,41	7,42

Fuente: Estudio barómetro de la experiencia del cliente en el sector asegurador ICEA

Destacada posición en clientela recomendadora. NPS de Auto + 24,5% frente al 16,8% del sector y NPS de Hogar + 9,3% frente al 4% sectorial.

NPS. Diferencia entre % de clientes con Intención de recomendación 9 o 10 e Intención de recomendación <= 6

El estudio de satisfacción interno que realizamos con clientes de LK, muestra también elevados niveles de satisfacción con todos los canales de relación con la entidad. Las valoraciones de clientes reflejan una evolución positiva en 2022.

CLIENTE FINANCIERO	Sat	Evo 2021
Oficina	82.3	+1.0
Banca por Internet	84.0	+1.0
App	84.5	+1.3
Telebanka	82.5	+1.7

A partir de estos mecanismos de diálogo y las expectativas detectadas en la clientela, se concretan acciones de mejora para aumentar su satisfacción con el servicio recibido.

El **Servicio de Atención al Cliente** de LABORAL Kutxa responde desde 1994 a las consultas, quejas y reclamaciones que la clientela presenta. La actividad en el Servicio ha descendido en un 20% con respecto al año anterior, debido sobre todo al descenso en el número de quejas y reclamaciones referidas a gastos de formalización de préstamos hipotecarios.

Los resultados de este Servicio son:

Servicio de Atención al cliente	2021	2022
Total expedientes	12.689	9.753
Naturaleza de los expedientes		
Quejas	11.411	4.016
Reclamaciones	1.139	5.625
Consultas	22	0
Sugerencias	8	0
Felicitaciones / Agradecimientos	1	0
Peticiones diversas, otros	108	112

*Los datos de 2021 eran erróneos y se han corregido.

Servicio de Atención al cliente	2021	2022
Número de expedientes abiertos	12.083	9.753
Escritos: folleto / carta	8.900	6.661
Internet/Teléfono	2.557	2.859
Organismos Públicos: OMIC / Gobiernos Autonómicos	55	50
Otros	571	0

Tras la elaboración de la Memoria RSE 2021, como viene siendo habitual los últimos años se puso en marcha una acción de comunicación en la que se hizo llegar a la clientela más vinculada el Resumen de la Memoria. Junto con esta información se adjuntó un cuestionario con el que aquellos que lo desearan podían aportar su opinión sobre Sostenibilidad. Se han realizado cuatro envíos diferentes: a clientes empresa, clientes autónomos y microempresas, a clientes particulares de Banca Personal y a los clientes particulares KIDE/TOP. En total a **380.580** clientes de los cuales un 25,8% han leído el correo. En total ha habido 974 respuestas.

3.1.4. Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio

La gestión responsable con la clientela de LABORAL Kutxa se centra en la venta de productos de ahorro complejos. La excelencia en la calidad del servicio y el contacto con el cliente son aspectos identificados como de importancia más alta en nuestra matriz de materialidad.

- ✓ En 2021 se ha seguido el proceso de acreditación en la Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI) para las personas que aún no lo habían realizado, principalmente nuevas incorporaciones.

- ✓ En la misma línea de gestión responsable hacia la clientela, con objeto de facilitar la financiación empresarial, una línea de acción de especial relevancia es la colaboración con **EIF-European Investment Fund** de BEI - Banco Europeo de Inversiones. Durante 2022 han estado vigentes tres acuerdos por los cuales EIF garantiza una parte del riesgo asumido por LABORAL Kutxa, de modo que se logra así que la financiación pueda realizarse en unas condiciones de precio y garantías más favorables para aquellas empresas incluidas en los convenios:
 - Convenio EaSI Social: línea de financiación especial para empresas de economía social. Por un importe de 50 millones de euros + 9 millones adicionales, dentro del “Programa EaSI-Employment and Social Innovation”.
 - Convenio EaSI Microcréditos II: línea especial de financiación mercantil. La renovación del convenio nos permite seguir financiando préstamos con el objetivo de creación y consolidación de empleo a emprendedores, micro-pymes y autónomos.
 - InnovFin SME Guarantee Facility para facilitar la innovación en pymes y empresas de pequeña y mediana capitalización. La última renovación se firmó en 2019 para dos años por un importe de 150 M € y prorrogado hasta finales de 2022.
- ✓ Abarcando los ámbitos de gestión relacional con el cliente (transparencia, amabilidad, indagación de las necesidades y escucha activa, claridad en las explicaciones...) y el relativo al servicio al cliente en aspectos de calidad, personalización, ausencia de errores... la iniciativa más importante es el “**Proceso de Gestión de la Calidad Integral**”. Un proceso que busca la excelencia en el cumplimiento de los parámetros de medición del servicio externo (hacia la clientela) e interno (de los Servicios Centrales a su clientela interna, las Sucursales).
- ✓ Un elemento clave en la calidad del asesoramiento y la relación es la rapidez de adaptación a la imparable transformación digital. Una adecuada experiencia de usuario en un mundo bancario digital requiere que entre gestor y cliente se mantenga una relación personalizada, pero omnicanal, objetivo que LABORAL Kutxa busca con el despliegue del proyecto *Onenak Bidean* en sus oficinas.

En relación con la transparencia y claridad en la información

- ✓ 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 y las consumidoras, con la exclusión de la defensa de intereses personales. En 2022 LABORAL Kutxa ha realizado las siguientes consultas a Autocontrol:

Asesoramiento previo	2021	2022
Positivos	366	343
Con modificaciones	148	169
Negativos (se ha desaconsejado la difusión del anuncio)	1	0
TOTAL	515	512
Consultas deontológicas	41	53

- ✓ Desde la página inicial de nuestra Web laboralkutxa.com, así como en la página de Lagun Aro, está disponible toda la información sobre principales productos/servicios (Ahorro, tarjetas, Hipotecas, Préstamos, Planes, Fondos, Seguros, Servicios, Banca online), así como a las redes sociales (Blog, Facebook, Twitter, Youtube, etc.).

Otro ámbito relativo a la gestión responsable con la clientela es la problemática relativa al **sobre-endeudamiento**. Su importancia según la matriz de materialidad es relevante. Por su fuerte impacto en las personas afectadas, pero también cumpliendo una labor de transparencia en un aspecto que genera un impacto social y mediático importante, se describen a continuación nuestras actuaciones en relación con la clientela con dificultades de pago especialmente en sus hipotecas.

Dentro de la política de negociación personalizada en los casos en que la clientela se enfrenta con dificultades de pago de su vivienda, se ofrece al cliente que cumple los requisitos el *Código de Buenas Prácticas* al que se adhirió LABORAL Kutxa en 2012, de mecanismo de segunda oportunidad, reducción de carga financiera y otras medidas de orden social.

Código buenas prácticas	2021	2022
Solicitudes	44	62
Denegadas	26	40
Aprobadas	18	22

A las 22 operaciones aprobadas se les han aplicado las condiciones que contempla este Decreto y que incluyen además beneficios fiscales. 15 se han firmado, quedando el resto pendientes.

Asimismo existen 32 viviendas asignadas, de 37 disponibles, para el Fondo Social de Viviendas.

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. Estos, además de la reestructuración de las deudas, también contemplan daciones en pago como alternativa para compartir la pérdida de valor del bien hipotecado, así como acuerdos con derecho de permanencia del antiguo propietario a pesar de la adjudicación judicial de la vivienda a favor de LABORAL Kutxa.

A pesar de este elevado nivel de acuerdos, la Entidad se ha adjudicado 63 viviendas (22 de ellas no habituales), en algunos casos aplicando acuerdos de dación en pago y en otros como consecuencia de una ejecución judicial. Incluso tras la sentencia judicial en estos últimos casos, cabe la posibilidad de que se pueda solicitar la suspensión de la ejecución del lanzamiento de la antigua vivienda. En 2021 se ha reconocido 2 derecho de permanencia en la vivienda de personas que has dejado de ser propietarias después de la ejecución.

Reclamaciones

En enero de 2017 se reguló un procedimiento extrajudicial para resolver las reclamaciones relativas a cláusulas suelo en los contratos de hipoteca para compra de vivienda. En base a la protección de los consumidores estas cláusulas habían sido declaradas abusivas, y por tanto nulas, no por sí mismas, sino por la falta de transparencia en su incorporación en los contratos. Así se establecieron cauces, regulados por el RDL 1/2017, para facilitar a los clientes la posibilidad de llegar a acuerdos extrajudiciales para eliminar el efecto de estas cláusulas.

LABORAL Kutxa comunicó a su clientela un sistema de reclamación voluntaria y previa a la interposición de demandas judiciales. Los clientes que no han deseado utilizar este sistema adicional han podido acudir al SAC.

Los volúmenes acumulados de reclamaciones recibidas son los siguientes:

Reclamaciones extrajudiciales de cláusulas suelo. RDL 1/2017	A dic 2021	A dic 2022
- Rechazadas (no aplica RDL)	1.145	1.149
- Aceptadas	551	809
- Denegadas	3.492	3.509
- Gestionando	132	136
TOTAL entradas	5.320	5.603

Hasta 2022, el motivo casi único de denegación a consumidores de las reclamaciones era el haber alcanzado previamente un acuerdo transaccional entre la entidad y ellos por el que se eliminó por la entidad la cláusula suelo y los clientes renunciaron a reclamar por las liquidaciones anteriormente pagadas. Como se ve, la entrada de reclamaciones desde 2018 está estable aunque con un ligero incremento año a año.

En 2022, teniendo en cuenta la jurisprudencia consolidada respecto del tema de la validez de los acuerdos transaccionales y de la renuncia a ejercitar acciones contenida en ellos, la entidad ha cambiado el criterio y previamente en el ámbito judicial y desde junio también extrajudicialmente en el SAC, se decidió atender todas las reclamaciones de consumidores aunque tuviesen acuerdo transaccional firmado, salvo los casos excepcionales firmados por los clientes con sus abogados. Por lo tanto, solo estos casos excepcionales en el ámbito de consumidores, solo se rechazan los préstamos mercantiles.

Por otro lado, durante el año 2022 las demandas judiciales masivas que se reciben contra la Entidad son por los siguientes motivos principales:

- Las que traen causa de las cláusulas suelo de los préstamos hipotecarios, durante 2022 han entrado 103; ha habido un ligero incremento desde el año pasado ya que fueron 73 en el 2021 y 71 en 2020. En 2019 fueron 177 y en 2018 fueron 910.
- Y las derivadas de los gastos ocasionados con la formalización de préstamos hipotecarios, han ascendido a 2.971 en el año 2022, algo menos que en el año 2021 (3.117), pero con un aumento significativo respecto a 2020.

Dentro de las mismas se incluyen en numerosas ocasiones, en la inmensa mayoría de los casos por estrategia procesal y sin contenido económico, la petición de nulidad de otras cláusulas como la de intereses de demora, la de la comisión de reclamación de posiciones deudoras, la de afianzamiento...

En las debidas a la comercialización de las AFS (emisiones de deuda) de Eroski y Fagor, que entre el año 2014 y 2016 eran el mayor número, se confirman la práctica finalización de las mismas, llegando a ser una cantidad irrelevante con respecto a hace varios años: 2 en 2022, 2 en 2021, 8 en 2020, 13 en 2019, 23 en 2018 y 120 en 2017.

Por último, se han recibido 507 demandas por la comisión de apertura, frente a las 185 del 2021, no recibándose demandas por IRPH ni por la Ley 57/68.

3.1.5. Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones

Datos de carácter personal.

Laboral Kutxa continúa trabajando en la consolidación de una serie de políticas y procedimientos que garantizan la transversalidad de la protección de datos dentro de la entidad. En el mismo apartado de la Memoria de 2021 se resumen las políticas y procedimientos de obligado cumplimiento que se encuentran en vigor.

Mantener esta línea de trabajo requiere una adaptación constante y una actitud proactiva ante los nuevos retos normativos y ante las nuevas directrices y recomendaciones emitidas por las autoridades en materia de protección de datos.

Así, las acciones más relevantes llevadas a cabo en materia de protección de datos durante 2022 han sido las siguientes:

- La actualización de nuestra Política de protección de datos personales de clientes, dotándola de una mayor transparencia y claridad.
- La implantación de un nuevo proceso de obtención de consentimientos, otorgando así a nuestros clientes un mayor control sobre el uso de sus datos personales.
- La creación de un proceso centralizado de gestión de terceros con la participación directa de nuestra delegada de protección de datos ya desde antes de la contratación, asegurando de este modo que los proveedores que traten datos personales por cuenta de Laboral Kutxa ofrecen garantías suficientes para aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas, de manera que el tratamiento sea conforme con los requisitos legales y garantice debidamente la protección de los derechos de las personas.

Asimismo, se ha seguido llevando a cabo la labor de formación continua de las personas que trabajan en la entidad mediante el lanzamiento de “píldoras formativas”, cuya finalidad principal es reforzar la concienciación acerca de la importancia de la protección de datos.

Así, Laboral Kutxa afronta 2023 centrada en la mejora continua y la constante actualización y revisión de nuestras políticas y procedimientos como herramientas esenciales para garantizar una adecuada protección de los datos personales.

Ciberseguridad

La responsabilidad social empresarial y la ciberseguridad, continúa siendo en este 2022 un tándem cada vez más integrado en la cultura corporativa de las entidades, independientemente del sector de que se trate.

Las organizaciones cada vez se ven más expuestas a fuerzas que alteran en mayor medida su perfil de riesgo, y obligan a tomar medidas para gestionar de forma adecuada los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad, para lograr sus objetivos de negocio.

Asimismo, las organizaciones han sufrido cambios considerables para adaptarse a las nuevas tecnologías y a las necesidades de las personas (BYOD, teletrabajo, cambios en procesos, entre otros), que han aumentado la superficie de ataque de los cibercriminales.

Por otra parte, el incremento de vectores de ataque durante 2022, ha supuesto que el número y criticidad de vulnerabilidades de los activos de información usados en las organizaciones haya aumentado considerablemente, así como el tiempo promedio para subsanarlas.

LABORAL Kutxa, consciente del aumento de los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad, ha avanzado a lo largo de 2022 en la adopción de medidas para mitigarlos y cumplir con las diferentes regulaciones aplicables, incluyendo la definición de planes directores de seguridad integral para el próximo trienio 2023-25, la inversión en soluciones de seguridad relevantes y la ejecución de múltiples proyectos de seguridad, como es el fomento de la cultura de ciberseguridad en la organización, el establecimiento de conexiones entre individuos internos y externos respecto a los riesgos comportamentales, la dotación de apoyo a las personas de la entidad que puedan poseer un menor nivel de madurez en materia de ciberseguridad, la mejora continua de su modelo de gestión de terceros, de forma que se garantice que los sistemas de gobierno relacionados con la externalización sean coherentes con el perfil de riesgo individual, la naturaleza y el modelo de negocio de la entidad y con la escala y complejidad de sus actividades, así como la implementación de procesos de estimación del grado de madurez y cobertura de las medidas técnicas y organizativas aplicadas desde un punto de vista tanto lógico como físico.

Otro aspecto relevante que ha sido reforzado es el relativo al plan de respuesta ante incidentes y el ciclo de vida de las vulnerabilidades a las que se expone la compañía, así como la promoción de iniciativas de ciber inteligencia de amenazas. Esto ha permitido la optimización de las actuaciones de seguimiento, resolución y toma de decisiones, así como la preparación preventiva de acciones por parte de las distintas áreas involucradas, a fin de garantizar la protección de los activos de la organización.

Del mismo modo, se ha procedido al fortalecimiento de los parámetros de control de acceso a los activos de información, mediante el endurecimiento de controles de asignación de los derechos de acceso a los sistemas y servicios más críticos, así como la aplicación de requisitos de seguridad complementarios en relación con las plataformas de virtualización de los distintos entornos corporativos.

Adicionalmente, se han mejorado las metodologías de control de riesgos, integrando la estrategia de dichos riesgos con el plan de negocio, de forma que permita cumplir con el apetito, tolerancia y límites de riesgo establecidos y se ha intensificado la estrategia de evaluación y selección de las soluciones más adecuadas para proteger los sistemas de información, alineándolas con la infraestructura tecnológica de LABORAL Kutxa, mediante la incorporación de nuevas tecnologías.

Otra de las líneas de trabajo destacables ha sido la preparación a los servicios en nube. La tecnología está sufriendo una transformación a un ritmo vertiginoso y cada vez son más los servicios en nube que se ofrecen como un valor diferencial en un mundo hiperconectado. La adopción de estas tecnologías y servicios debe realizarse garantizando en todo momento que los niveles de seguridad se mantienen en los máximos que exige nuestro negocio. Por ello, se ha invertido en la definición de la política corporativa de servicios en nube y se han adoptado las mejores prácticas y referencias del mercado, dirigidas a la construcción de un modelo robusto basado en la gestión de la identidad digital y en la protección del dato.

Los ámbitos de gobernanza de la ciberseguridad han seguido su curso de acuerdo con el plan estipulado, desarrollándose entre otros aspectos: programas de sensibilización y asunción de responsabilidad por parte de los sujetos con competencia en la materia, en relación con el tratamiento de determinada tipología de información o la prevención de técnicas de ingeniería social con tendencia al alza, como es el caso del fraude digital.

Por otro lado, se ha procedido a la mejora del conjunto de Políticas y Procedimientos de Seguridad que marcan los cauces para proteger el sistema de información corporativo, hacen cumplir sus compromisos regulatorios y dotan de principios rectores y pautas de actuación a cada uno de los usuarios, promoviéndose su monitorización y seguimiento periódico, de forma que se procure la idoneidad de los parámetros definidos.

Se han marcado expectativas claras para la asignación de recursos e inversiones en función del perfil de riesgo de ciberseguridad de la entidad y se han desarrollado equipos multidisciplinares donde la seguridad ha tomado el protagonismo que le corresponde.

Por último, se ha incorporado dentro de las funciones de supervisión corporativas, el seguimiento a todas aquellas acciones requeridas para garantizar el tratamiento de las desviaciones relevantes, relacionadas con el gobierno y gestión de los riesgos de ciberseguridad.

En definitiva, LABORAL Kutxa ha definido una hoja de ruta que propone una visión integral, alineando el gobierno y la gestión de la ciberseguridad con la gestión empresarial de riesgos, proporcionando un enfoque holístico que integra la participación de todas las partes interesadas.

3.1.6. Productos y servicios responsables

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

- Financiación Placas Solares para Autoconsumo en Empresas.
- Pack Rehabilitación Sostenible Comunidades y Particulares: préstamos destinados a las mejoras energéticas, de accesibilidad, ascensores...tanto a particulares como a comunidades de propietarios. Además de la financiación, también se ofrece un simulador de subvenciones disponibles y deducciones fiscales; proyectos de rehabilitación y dirección de obra; gestión de subvenciones, y seguros de vivienda y comunidad.
- Préstamos para empresas de economía social: para cooperativas, sociedades laborales, empresas de inserción y otras entidades de economía social.
- Convenio EIF-INNOFIN: en 2022 se ha renovado la colaboración con EIF (European Investment Fund, un organismo del BEI - Banco Europeo de Inversiones), con el programa EASI – Programa Europeo para el Empleo y la Innovación Social. Con el apoyo de este programa europeo se facilitan aún más las condiciones exigidas tanto a personas emprendedoras como a microempresas aumentando así su acceso a microcréditos.
- Tarjetas Aseguradas: Tarjetas que tienen unas condiciones favorables como Seguro de accidentes con Seguros Lagun Aro. En tarjeta Oro, Asistencia en viaje con Caser.
- 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 2022 se realizaron acuerdos con: AEK, Universidad de Navarra, Universidad Pública de Navarra, MONDRAGON Unibertsitatea, programas de Erasmus y MONDRAGON Lingua.
- Acuerdos y Convenios: con Erkide (ventajas financieras a cooperativistas de sus miembros asociados), con FCTC (Fed. de Coop. de Trabajo de Catalunya), con CEPES para la financiación de aportaciones al capital y de ventajas financieras para cooperativistas.
- Acuerdos y convenios con entidades como ICO, Elkargi, Luzaro o Sendotu.

Convenios y colaboraciones con las Administraciones Públicas

Tal y como se ha venido exponiendo a lo largo de esta Memoria, LABORAL Kutxa colabora activamente con las diferentes Administraciones Públicas para abrir líneas de financiación en condiciones preferentes para personas emprendedoras, autónomas 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). Algunos de ellos se pueden consultar en nuestra web:

- Para empresas: <https://www.laboralkutxa.com/es/empresas/financiacion/convenios>
- Negocios y profesionales: <https://www.laboralkutxa.com/es/pro-negocios-y-profesionales/financiacion/convenios>
- Empresas de economía social: <https://www.laboralkutxa.com/es/empresas/financiacion/convenios/easi-economia-social>
- Ayudas: <https://www.laboralkutxa.com/es/pro-negocios-y-profesionales/apoyos-para-tu-negocio/convenios>

Tarjetas de afinidad

LABORAL Kutxa cede una parte de los ingresos obtenidos por la utilización que la clientela hace 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.

Importe donado Tarjetas AFINITY	2021	2022
• Medicus Mundi	22.710	24.567
• Caritas	3.084	3.490
• Ikastolak	23.130	26.935
Donación total (euros)	48.924	54.992

Donaciones para proyectos de cooperación internacional

La Libreta Súper LK ha tenido un programa de puntos, por ingresos y saldos, en el que la clientela ha podido canjear por regalos o por donaciones para proyectos en países en desarrollo.

DOBLAMOS TU SOLIDARIDAD*

En este último canje los puntos solidarios se repartirán entre estas siete ONG.

Elige la cantidad de puntos que deseas destinar a estos proyectos solidarios y recibirán el doble.*

100 PUNTOS

150 PUNTOS

200 PUNTOS

alboan

medicusmundi

Mundubat

Save the Children

mugarik gabe

mundukide

ZAPOREAK

* LABORAL, nunca doblará los puntos destinados a las ONG de los primeros 5.000 lotes o solicitudes.

Este programa de puntos ha terminado en 2022. Los proyectos e importes asignados son los siguientes:

Importe donado por la clientela (euros) por proyecto	2021	2022
Mundukide Fundazioa. “Abre el grifo”.	2.633	9.145,
Mundubat. “Apoyo al derecho de la salud del pueblo saharai”.	2.022	9.145
Alboan. “Contra la discriminación y la exclusión en India”.	2.480	9.145
Medicus Mundi. “Promoviendo los derechos sexuales y reproductivos”.	2.762	9.145
Save the Children	-	9.145
Zaporeak	-	9.145
Mugarik Gabe	-	9.145
Importe (con IVA incluido) total donado	9.897	64.016

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 las y 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).
- Póliza de responsabilidad civil. Se cubre la reclamación de daños a terceras personas o a propiedades que no pertenezcan a la organización, como consecuencias de los actos habituales realizados por parte del voluntariado. En 2023 el seguro cubre a 36 asociaciones, con 703 asegurados.

Apoyo a la creación de empresas. Grupo Mondragón

Aparte de la financiación a través de inversión crediticia, LABORAL Kutxa apoya el desarrollo de las cooperativas de Mondragón mediante aportaciones de fondos procedentes de sus resultados, con el objetivo de la creación de nuevos puestos de trabajo y la consolidación de los existentes. 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.
- *MONDRAGÓN S. COOP.*, *Centro corporativo del Grupo*.
- *Fundación MONDRAGÓN* para, entre otros destinos, financiar el desarrollo de los 14 centros de investigación promovidos por las Cooperativas.

En 2020 y 2021 las aportaciones fueron inferiores a las de años anteriores debido a la crisis generada por el COVID, tanto por indicación del regulador bancario (Banco de España) como a los menores beneficios registrados, habiéndose vuelto en 2022 a una situación normal.

Aportaciones Grupo Mondragón Miles de euros	2021	2022
Aportación a MONDRAGÓN Inversiones	516	5.143
Aportación a MONDRAGÓN S. Coop.	6.681	5.633
Aportación a Fundación MONDRAGÓN	1.349	6.772
Suma aportaciones	8.546	17.548
Inversión en Empresas de MONDRAGÓN (1)	349.91	346.392

(1) La inversión recogida es: Circulante, Estructural y Firma.

Financiación/ Inversión con criterios ESG

La inversión con criterios ESG es aquella que aplica criterios sociales, ambientales y de gobierno corporativo a la hora de seleccionar los proyectos de inversión o financiación. En LABORAL Kutxa se lleva trabajando en este campo desde hace años, estando establecidos unos criterios de exclusión que evitan que se invierta o financie actividades sensibles. Estos criterios de exclusión afectan a aspectos tales como el juego, la pornografía, el tabaco, armas o carbón.

Además, en la parte de financiación, durante el 2022, se ha establecido un Marco de Financiación Sostenible alineado con la Taxonomía de actividades de la UE donde se especifica qué es la financiación sostenible para LABORAL Kutxa. Es decir, qué criterios tiene que cumplir la financiación para que sea considerada ambiental o social.

Una vez establecidos estos criterios, se han analizado las operaciones más significativas otorgadas por la Entidad en 2022, clasificándolos en ambientales o sociales en los casos que así se consideren. Así, del total de las operaciones más relevantes de LABORAL Kutxa del año 2022 el 72% cuentan con particularidades sociales y el 14% con características ambientales (al mismo tiempo, hay un 1% de financiación sostenible que reúne tanto características ambientales como sociales). Por otra parte, existe un 13% que no se puede clasificar como financiación ESG.



Por el lado de la inversión, en el Plan de Gestión de sostenibilidad se han contemplado varias líneas de trabajo:

- Se han adaptado los cuestionarios de idoneidad para la cliente, dando cumplimiento a MIFID II. Esta adaptación permite evaluar las preferencias de la clientela en materia de sostenibilidad.
- Se ha comenzado a adaptar la gama de fondos de inversión de forma que se ajusten y puedan dar respuesta a las preferencias de la clientela en materia de sostenibilidad.
- Se ha empezado a definir una Política de Inversión Sostenible, que se terminará y aprobará en 2023.
- Se ha realizado un esfuerzo formativo para la plantilla a lo largo del año.
- En 2022 se ha potenciado la oferta del Fondo de Inversión *LK Konpromiso, FI*, con un carácter ético y solidario, donde sus inversiones aplican controles midiendo la aplicación de criterios Ambientales, Sociales y de buen Gobierno Corporativo. Es solidario ya que LABORAL Kutxa canaliza una parte de la comisión de gestión que cobra a la clientela hacia

tres ONGs entre las cuales el cliente escoge. En 2022 este fondo se ha incorporado a las carteras asesoradas, por lo que su recomendación ha pasado a ser activa, aumentando significativamente el volumen de saldos gestionados y Las cesiones de primas. También se ha aumentado de 3 a 6 el número de ONGs beneficiarias.

Aportaciones	2021	2022
MEDICOS MUNDI	56.22,78	99.915
MUNDUKIDE	52.108,83	95.203
CARITAS	34.373,25	63.910
CRUZ ROJA	-	1.222
UNICEF	-	1.183
INTERON-OXFAM	-	689
TOTAL	143.404,86	262.122

En relación con la inversión crediticia a empresas, desde 2017 está procedimentada la exigencia de información no financiera adicional a empresas identificadas con riesgos sociales, ampliando así la sistemática que se venía aplicando con anterioridad a empresas potencialmente problemáticas desde el punto de vista ambiental.

Productos y servicios ambientalmente responsables

LABORAL Kutxa, en coherencia con su estrategia de contribuir a la mejora del medio ambiente, dispone de productos y servicios para ayudar a ralentizar el cambio climático. A lo largo de la presente memoria se proporciona detalle de los mismos, así como de los proyectos en marcha para potenciarlos.

Servicio electrónico de envío a la clientela

El servicio **Posta-mail** de LABORAL Kutxa de envío a la clientela, 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 personas usuarias del año anterior y para ello desde la Red se explica este servicio de forma constante. En el apartado de **Nuestra relación con el medioambiente** de esta Memoria se puede observar la evolución de número y % de usuarios.

Créditos para energías renovables

La financiación a empresas o concesión de créditos en el ámbito de energías renovables o similares sigue la siguiente evolución:

	2021	2022
Dispuesto préstamos (miles de €)	19.982	57.923

Accesibilidad a servicios financieros

Pequeños municipios

Durante el proceso de racionalización de la red comercial que se llevó a cabo durante los últimos años ante los nuevos retos del sector financiero, se realizó un esfuerzo en evitar la exclusión financiera de plazas con población relativamente reducida. El objetivo es no dejar de prestar servicio en aquellas poblaciones rurales o escasamente pobladas en las que tenemos presencia desde hace muchos años. Así, se evita el cierre de oficinas, pese a su reducida rentabilidad, implantando medidas como la apertura determinados días de la semana.

Barreras arquitectónicas y accesibilidad

En aras de tener oficinas cada vez más accesibles Laboral Kutxa mantiene su compromiso de dotar a sus oficinas de espacios libres de barreras arquitectónicas. En todos los proyectos de intervención en oficinas que se acometen se establece como objetivo la mejora en la accesibilidad, siempre que las características físicas del local lo permiten. Se eliminan así las barreras arquitectónicas existentes y se da cumplimiento a la Norma de Accesibilidad. Dado que estas actuaciones se vienen llevando a cabo desde hace muchos años actualmente quedan muy pocos centros de trabajo que presenten algún tipo de problemas de accesibilidad.

A lo largo del año 2022 se ha continuado la implantación del nuevo modelo físico de oficina. En este nuevo modelo se ha priorizado la accesibilidad tanto al interior de la oficina, eliminando barreras arquitectónicas, como a toda la tipología de espacios, dotando a la zona de transacción de caja de un espacio específico para atención a personas con movilidad reducida. El acceso a la oficina se realiza mediante un sistema de puertas automáticas que facilitan el acceso a todo tipo de público dado que no es necesario manipularlas para su apertura, siendo además el sistema de botoneras “touchless”, de forma que no hace falta contacto directo para poder bloquear y desbloquear la puerta de acceso al recinto interior de cajero. Asimismo se han implantado también cajeros exteriores.

Una novedad relevante en 2022 ha sido la realización de un diagnóstico integral de accesibilidad por parte de Ilunion (Grupo ONCE). El diagnóstico abarca tanto la accesibilidad física como la cognitiva y ha incluido:

- El canal físico: análisis de las oficinas bancarias.
- Canal telefónico y back office (SMS, whatsApp, Email).
- Canal on line: web y Apps.
- Producto: análisis de los cajeros automáticos.
- Servicios (hipoteca y apertura de cuenta).
- Servicio integral de atención al cliente: la experiencia de usuario en los diferentes canales, productos y servicios.

Tras la recepción de los informes del diagnóstico con sus correspondientes planes de mejora, ya en 2023, los diferentes equipos plantearán una catalogación y priorización de las medidas. Se ha denominado a este proyecto **Accesibilidad 360** y se pretende desplegar las acciones a lo largo de los próximos años, convirtiendo la accesibilidad en un elemento diferencial de LABORAL Kutxa.

Acceso a través de internet y teléfono móvil. Banca multicanal

Laboral Kutxa considera estratégico avanzar en la digitalización de su actividad. Es tanto una necesidad competitiva como una forma de aumentar la accesibilidad y los canales de comunicación y servicio a la clientela.

Dentro de los numerosos desarrollos y mejoras implantados en 2021 destacan los siguientes:

1. Portal de ahorro e inversión para clientes de Banca Personal
2. Google Analytics en BOL
3. Transferencias internacionales Empresas

El incremento de respuestas desde Banca a Distancia es continuo:

Operaciones	2021	2022
Llamadas atendidas	331.077	375.053
Llamadas emitidas	42.043	74.497
WhatsApp	49.438	65.458
CHAT Banca Online	44.136	31.227
Alertas tarjetas fraude	18.388	34.369

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 88 artículos de interés general, de los cuales 68 han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y el conocimiento de 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 2022 se ha enviado en 3 ocasiones una **Newsletter Pro**. Se trata de un boletín informativo en formato electrónico para la clientela Pro y Microempresas de la Comunidad Autónoma Vasca y Navarra (más de 60.000). Esta acción se enmarca en el 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.

Dicho Boletín resalta algunos de los contenidos más relevantes y actuales de la [página web](#) del servicio Consulting Pro, que ofrece contenidos como noticias, artículos de interés, herramientas de gestión, e información sobre eventos, ayudas y subvenciones...

Se han atendido 236 consultas de 185 clientes por parte del servicio Consulting Pro en 2022, realizadas bien presencialmente, bien por vía telefónica (teléfono gratuito 900 100 240), o a través del [Formulario](#) habilitado en la página web.

En 2021 pusimos en marcha la herramienta **LABORAL NEXT**; un asistente virtual para facilitar a la clientela (y no clientes) mercantiles (incluyendo Autónomos) toda la información relativa a los Fondos NEXT GENERATION y los programas de los que pueden ser beneficiarios. Se incluye la creación de la oficina técnica, que se encarga de resolver todo tipo de dudas, así como analizar y, en su caso, tramitar la gestión de las ayudas.

Durante el año 2022 se han hecho sesiones online, junto a LKS Next, AFI, Seguros y el Departamento de Estudios de LK, dirigidas al mundo mercantil (autónomos, Negocios y Empresas). Ver cuadro con información detallada por cada evento.

WEBINARS realizados en 2022	fecha	Asistentes	Valoración	Cump. expectativas	NPS
NGEU ASESORIAS	15/02/2022	150	8,37	7,71	37%
NGEU EMPRENDIMIENTO	18/03/2022	295	8,12	7,74	46%
NGEU ECONOMÍA SOCIAL	04/06/2022	120	8,24	8	43%
NGEU SEGUROS LAGUN ARO (proveed de serv)	10/06/2022	15	ND	ND	ND
PERSPECTIVAS ECONOMICAS (Joseba Madariaga)	08/07/2022	140	8,38	8,15	73%
NGEU BALANCE	23/09/2022	159	7,95	7	33%
NGEU SUBV PARA LA DIGITALIZACIÓN (MAC)	11/11/2022	250	8,63	8,61	73%
Valoración media de todos 2022			8,28	7,87	50%

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 la clientela de banca personal y Premium y se coloca en CLNet. Adicionalmente, se envía una infografía trimestral a la clientela BP y

Premium, con el posicionamiento y composición de carteras, donde se recoge, a trimestre vencido, los principales acontecimientos macroeconómicos y de mercados, así como nuestro posicionamiento y la composición de las carteras de Banca Personal.

Apoyo a la internacionalización

Dentro de la estrategia de LABORAL Kutxa de proporcionar un servicio global a su clientela empresa y de apoyarles en la búsqueda de nuevos mercados, se han mantenido los acuerdos internacionales firmados en los últimos años con el fin de dar servicio a la clientela. Los acuerdos se firmaron principalmente 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)
- Banorte (México)

En relación a la actividad de apoyo a las empresas del sector agroalimentario, en la cual LABORAL Kutxa ha sido muy activa con el acompañamiento de empresas los últimos 6 años sobre todo en el mercado norteamericano, en febrero del 2020 se firmó un acuerdo de colaboración entre LABORAL Kutxa y GOURMET FOODS INTERNATIONAL (GFI), importador norteamericano con su sede en Atlanta y una facturación de 500 millones de \$, para ayudar a nuestras empresas a establecerse en el mercado estadounidense.

3.2. Nuestra relación con la plantilla

3.2.1. Enfoque de gestión

En relación con la actividad directa de LABORAL Kutxa respecto a sus propios trabajadores y trabajadoras, la forma jurídica de cooperativa es un desarrollo ambicioso de los principios inspiradores de la *Declaración universal de los Derechos Humanos*, en concreto que todos los seres humanos son iguales en dignidad y en derechos.

En efecto, la forma cooperativa implica que las personas que trabajan en la empresa sean socios y socias con iguales derechos y obligaciones, independientemente de sus conocimientos o su situación en la jerarquía. Exigiendo a todas las personas compartir derechos y obligaciones, ya que todas ellas participan en los riesgos y en los beneficios de la actividad empresarial.

Y el concepto de cooperación se extiende también al compromiso con nuestra sociedad. Somos una *Banca Cooperativa, guiada por unos valores y filosofía que nos llevan a primar el interés común frente al individual, a tomar las decisiones de una forma participativa y responsable, y a reinvertir nuestros beneficios en la sociedad.*

En el ámbito de personas, los riesgos más relevantes ligados al incumplimiento de los derechos humanos están relacionados con la corrupción y al acoso en el trabajo.

- Respecto a la corrupción, ver Gobierno Corporativo dentro del Apartado 1.
- En referencia al acoso en el trabajo, hay que indicar que se trata de una problemática con escasa incidencia cuantitativa, pero un potencial efecto relevante sobre las personas que puedan estar implicadas en una eventual situación de estas características. Desde los procedimientos, existe un *Protocolo de actuación ante situaciones de Acoso en el trabajo*, actualizado el 31/1/2015. Organizativamente, incorpora un *Comité de Investigación*, que dispone de un *canal de denuncias* específico. Este protocolo contempla situación de *acoso moral* (conocido como *mobbing*), *sexual* y *sexista*. En los años 2021 y 2022 no ha habido denuncias ni consultas en el canal de denuncias comentado.

La actividad financiera que desarrollamos, el ámbito geográfico de nuestra actuación y la estructura de propiedad imposibilitan que se produzcan amenazas de vulneración de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo

Seguros Lagun Aro también cuenta con un procedimiento de gestión-de casos de acoso sexual y acoso por razón de sexo. No ha habido ninguna denuncia desde su elaboración en el marco del II Plan de Igualdad. En la actualidad y en el contexto del III Plan de Igualdad (2022-2025) se está actualizando dicho Protocolo para integrar las últimas medidas legislativas aprobadas. Así mismo, la Organización cuenta con un Canal de Denuncias aprobado y comunicado a las personas de la compañía en 2022, el cual es gestionado por un Comité de Ética. Durante el año 2022 no se ha recibido denuncia ni consulta alguna en el referido canal.

3.2.2. Principales magnitudes de la plantilla

Los indicadores sobre las personas del Grupo, tanto globales como segmentados por distintas categorías (género, edad, etc.) se encuentran disponibles en el apartado 4. Otras magnitudes.

3.2.3. Diálogo con la plantilla

Como cooperativa de crédito, existen numerosos canales de diálogo con las personas:

- ✓ Se ha realizado la Encuesta de Satisfacción de la Clientela Interna (ESCI), para que la red comercial valore la calidad de los servicios que se le presta desde los Servicios Centrales, aporte sugerencias de mejora y haga los comentarios que estime oportuno. El cuestionario se envió a 472 personas y hubo un índice de respuesta del 53%. A raíz de las valoraciones cuantitativas y cualitativas obtenidas de la encuesta se han puesto en marcha numerosas acciones de mejora.
- ✓ Sistema de Sugerencias Internas. Desde 2019 y hasta el cierre de 2021 se han recibido 642 aportaciones de los trabajadores, de las que 78 (el 12,1%) 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.
- ✓ Una comparecencia del Presidente y del Director General ante todas las personas en grupos geográficos, 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 la plantilla: "Reunión de Colaboradores-Giltza" entre responsables y sus equipos.

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 cual se establecen las condiciones de trabajo de todas las personas socias de LABORAL Kutxa 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 trabajo del 100% de las personas socias de LABORAL Kutxa y obligan a las partes (Consejo de Dirección y Consejo Social) y a todas las personas.

Las materias tratadas y acordadas durante 2022 han sido las siguientes:

- Actualización del **precio del comedor** de Servicios Centrales de Arrasate
- Modificación de la regulación de la "**Excedencia voluntaria**" (art.21 del RRI)
- Regulación del **teletrabajo** y la **desconexión digital**.

Como todos los años, a la finalización del proceso de negociación anual, ambas partes hemos intercambiado la relación de materias a negociar en 2023.

Seguros Lagun Aro mantiene una relación fluida con la Representación Legal de los Trabajadores (R.L.T.). En 2022 se ha negociado un nuevo convenio estatutario para el periodo 2022-2025.

En relación con el personal de Caja Laboral **Bancaseguros S.L.U** (CLBS, sociedad integrada y participada al 100% por LABORAL Kutxa) que en su totalidad son trabajadores contratados por cuenta ajena, las condiciones de trabajo se recogen en su propio convenio colectivo, renovado en 2021 y la legislación laboral general. Este convenio que regula los aspectos profesionales y laborales que afectan directamente al colectivo de trabajadores, tiene un nivel de convergencia importante con las normativas y procedimientos laborales de LABORAL Kutxa.

3.2.4. Desarrollo de la plantilla

En 2022 la **seguridad y salud de todas las personas** ha seguido siendo una prioridad y la gestión de la crisis sanitaria nos ha ocupado parte de nuestras agendas, sobre todo en la primera parte del año donde la sexta ola de la pandemia del Covid19 azotó con muchísima intensidad. Cabe señalar que solamente en el mes de enero se registraron en LK más de 350 casos positivos.

Sin embargo, a medida que ha ido transcurriendo el ejercicio, la evolución de la crisis sanitaria afortunadamente ha sido muy positiva y podemos concluir que el año ha supuesto, por fin, la vuelta a la normalidad. En este sentido, desde el Comité de Coronavirus se han ido tomando medidas a lo largo del año, al ritmo que marcaba la evolución de la incidencia y atendiendo a las normas de las autoridades sanitarias. Se ha tratado de actuar siempre desde la prudencia, pero con la responsabilidad de no alargar en exceso las medidas preventivas. Los hitos más importantes han sido:

- En el mes de abril, tras la publicación del Real Decreto 286/2022, se elimina la obligatoriedad general del uso de la mascarilla -aunque se definieron situaciones en las que durante un par de meses se mantuvo dicha obligatoriedad- y se eliminan, asimismo, los aforos de las salas y despachos.
- Y a la vuelta del verano, en el mes de septiembre, se decide retirar toda la señalética referente a la pandemia, recuperar la tipología y frecuencia anterior a la pandemia en la limpieza de las instalaciones y retirar las mamparas tanto en SSCC como en la Red. Como excepción a la regla, se ha otorgado la posibilidad de mantener la mampara a las personas vulnerables y 43 personas, todas de la Red Comercial, así lo han solicitado y siguen hoy en día contando con mampara.

Al margen del COVID, hemos podido avanzar en muchas de las líneas de trabajo planificadas. Se destacan las más importantes:

Socio/a de Duración Determinada

2022 ha supuesto el ejercicio de la consolidación de esta figura societaria puesta en marcha en 2021. Hemos finalizado el año con 104 personas socias de duración determinada, lo que ya representa aproximadamente la mitad de todas las personas con contrato temporal en la Entidad. Esto ha supuesto, en nuestra opinión, una clara mejora de la calidad de la contratación temporal.

Este gran volumen de nuevos SDD ha supuesto, asimismo, la realización de un importante número de talleres de **Acogida y de Educación Cooperativa**.

Modelo de Trabajo Flexible

En mayo de 2022 pusimos en marcha un Modelo de Trabajo Flexible con el objetivo de:

- **Mejorar la competitividad, productividad y eficiencia de la organización** generando entornos de trabajo de mayor flexibilidad, confianza y autonomía.
- Potenciar la **autogestión de los equipos** y acelerar la **transformación digital** en la que está inmersa la entidad, evolucionando los hábitos digitales de las personas.
- Dotar de **mayor atractivo a los puestos de SSCC** tanto para la captación de talento exterior como para la promoción interna de las personas de la organización.

- Contribuir a la **estrategia de continuidad de negocio** mediante la capacitación de las personas en el trabajo en remoto.
- Reducir los **tiempos en itinere**, sus riesgos y costes, así como la **huella de carbono** individual y global de la entidad.
- Contribuir a la mejora de la **conciliación laboral y personal** a través de la flexibilidad y el ahorro del tiempo de desplazamiento.

Los **principios básicos** sobre los que se sustenta el **Modelo** puesto en marcha son los siguientes:

1. Se trata de un **modelo organizativo y por tanto debe responder a las necesidades de la Entidad** en cada momento, prevaleciendo siempre el interés de la clientela y el del equipo sobre el de la persona particular.
2. El modelo busca potenciar la **autogestión de los equipos** y a la vez **impulsar el proceso de transformación digital** de Laboral Kutxa a través de la digitalización de las personas. Por tanto, será el equipo el que autogestione la implantación de este modelo de trabajo flexible, dentro del marco y características definidas, y siempre primando las necesidades del equipo sobre el trabajo remoto de una persona de manera que no afecte al funcionamiento del equipo.
3. El modelo **profundiza** en la **flexibilidad**, actualmente basada en el **horario**, avanzando adicionalmente hacia la **flexibilidad en cuanto al lugar del trabajo**.
4. El trabajo en remoto supone **un cambio importante en la forma de trabajar y requiere unas condiciones adecuadas** (físicas, de organización del trabajo, de coordinación, de seguimiento, de seguridad de la información y confidencialidad, etc.), **unas habilidades personales** (responsabilidad individual, autonomía etc.) y **una cultura apropiada** para que la actividad remota sea al menos tan eficiente como la presencial y así garantizar que su impacto sea positivo en la organización desde todos los puntos de vista (negocio, relacional y personal).
5. Es necesario que **el puesto lo permita**, por tanto, se aplicará a aquellos que se puedan realizar en remoto con la misma calidad, aporte de valor, cercanía a la clientela, eficiencia y seguridad (personal y de la información) que presencialmente.

A partir de aquí se han desarrollado las características del modelo puesto en marcha en cuanto a: alcance y condiciones necesarias, cómo y cuándo del trabajo en remoto, lugar para el trabajo en remoto, compensación de gastos y desconexión digital.

Una vez cumplido un año desde su arranque está previsto realizar un análisis y seguimiento de la aplicación del Modelo.

Mapa de talento

A lo largo de 2022 hemos:

1. Terminado de definir la metodología para la realización del Mapa de Talento: variables o dimensiones a considerar para la correcta evaluación del desempeño y el potencial, evaluadores que participarán en el proceso, herramientas informáticas que se utilizarán (MicroStrategy etc.)
2. Hemos ejecutado la primera fase del proyecto, habiendo capturado las evaluaciones de todas las personas de la organización.

Además, en 2022 hemos dado continuidad a los principales programas de capacitación: seguros, mercantil, PFB y habilidades de venta en la gestión remota, y hemos consolidado la figura de los/as **Embajadores/as Digitales**. En el ámbito de la **formación continua**, se ha incorporado como novedad una planificación más adecuada de los contenidos y la anticipación de toda la información a las personas afectadas, habiendo conseguido que esta formación se realice de forma más gradual a lo largo del año.

En el ámbito de la **selección de personas**, destaca la paulatina pero incesante incorporación de nuevos perfiles (STEM) en SS.CC. -sobre todo, en las áreas de Riesgos y Tecnología- y la captación para la Red de Madrid de personas con experiencia profesional en el sector. De igual manera, hay que señalar que durante 2022 hemos iniciado un proceso de aproximación a las Universidades (identificación de grados/másteres, oferta de casos de trabajo para TFG/TFM, becas, realización de Hackathons etc.) con el objetivo de empezar a cultivar nuestro **Employer Branding**. Asimismo, con el objetivo de incorporar mejoras, hemos realizado una auditoría de nuestros procesos de captación y selección.

Por su parte, el 2022 ha sido el primer año donde nuestro programa de desarrollo profesional **Onenak Bidean** ha llegado a todas las personas de la Red Comercial, tanto de particulares como de empresas. 1.264 personas han participado en O+B en el año y se han definido más de 6.000 acciones de trabajo en los distintos PDI. Con el objetivo de gobernar el proceso se ha constituido la Oficina de Proyecto O+B que ha trabajado en varios aspectos: actualización de cuestionarios, elaboración de informes por Zona, análisis de los PDI, seguimiento de la ejecución etc.

El programa ZAINDUZ, Plan para la Gestión de la Salud, ha continuado un año más con iniciativas variadas e innovadoras para la promoción de la Salud. En 2022, debemos destacar el programa realizado en colaboración con la Clínica Universitaria de Navarra de tres sesiones sobre la importancia del Sueño. Por otra parte, LKByWALK se ha sumado a LKByBIKE. Además, se han desarrollado otras actividades relacionadas con la nutrición, el ejercicio físico y el bienestar emocional.

Programas de formación continua

La actividad formativa en LABORAL Kutxa en el año 2022 se concretó en 526 cursos y 196.613 horas de formación.

Las líneas de trabajo del plan de gestión de Formación del año 2022 han estado directamente relacionadas con las líneas derivadas de la reflexión estratégica realizada a finales del 2019. De esta reflexión se definieron 4 Programas de Capacitación relacionados con:

- Productos Fuera de Balance
- Mercantil-riesgo
- Seguros
- Habilidades de Venta - FIDELIZA
- Digital: éste afecta de manera transversal a toda la plantilla.

La metodología formativa se ha concretado en itinerarios formativos online completados con sesiones Teams y puestas en práctica sobre todo en el apartado de las habilidades de venta.

Por otro lado, hemos seguido certificando en MiFID II, LCCI y Seguros a todas las personas que no estaban acreditadas y hemos diseñado y puesto a disposición del colectivo afectado 30 horas de formación continua Mifid, 10 horas de formación continua LCCI y 15/25 horas de formación continua en Seguros (15 para las personas gestoras financieras y 25 para las de seguros).

Formación en procedimientos anticorrupción.

Todos los manuales y procedimientos relativos a aspectos relacionados con la lucha contra la corrupción y el código de conducta están colgados en la intranet y disponibles para el 100% de la plantilla.

En 2016 se lanzó la formación “Sistemas y políticas de prevención de comportamientos delictivos” que tiene completada el 92,1% de la plantilla.

Asimismo, en 2022 se han programado dos formaciones para las 368 personas que no están certificadas según MIFID II sobre:

- Prevención blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: %74,9.
- Cumplimiento normativo RGPD: %75,3.

Formación para personas que acceden a la jubilación

Existe un programa denominado “Activa tu jubilación” por el que las personas que van a dejar su actividad en la Entidad al pasar a situación de jubilados, prejubilados o tiempo libre, son citados a los servicios centrales para recibir formación de cara a su nueva situación. El curso consta de tres jornadas en las que se les da formación en aspectos de gestión del cambio y salud relacional, participación comunitaria, aspectos jurídicos, actividad física y salud, alimentación saludable, nuevas tecnologías, etc.

Gestión de desarrollo de las personas-Bidean

Existe un sistema para la gestión del desarrollo de las personas, denominado BIDEAN. Consiste en un sistema centrado en las personas y su desarrollo, promoviendo que sean adaptables, con iniciativa y capaces de aprender constantemente, así como una cultura de auto-exigencia, corresponsabilidad y trabajo colaborativo, tomando como referencia el Catálogo de Competencias de LABORAL Kutxa. Se ha diseñado en base a los siguientes pilares:

- Es un sistema centrado en las personas y su desarrollo.
- Pone el foco en las conversaciones continuas entre mando y colaborador/a, fomentando el feedback continuo.
- Pivota sobre las fortalezas y oportunidades de desarrollo, con una orientación a futuroñ.
- Incorpora una dinámica de aprendizaje y autoaprendizaje continuo.
- Es ágil, sencillo y flexible, en clave de autogestión y corresponsabilidad, que nos convierte en responsables y protagonistas de nuestro propio desarrollo.

Un sistema que permite identificar el potencial organizativo, generando un contexto de empoderamiento y desarrollo que contribuya a la consecución de la estrategia de LABORAL Kutxa y a la satisfacción y compromiso de las personas.

Euskera

El período de vigencia del **Plan Estratégico de Euskera** finalizaba en el 2022, y hemos seguido trabajando dentro de sus ámbitos de trabajo, retos y objetivos, para fomentar y garantizar que de cara al exterior el euskera sea nuestro idioma de servicio y de cara al interior dar pasos significativos para que cada vez sea más nuestro idioma de trabajo.

Entre los proyectos llevados a cabo en el 2022, cabe destacar **la experiencia piloto de traducciones**, desarrollada con un grupo de 20 personas, para reflexionar, regular y racionalizar las traducciones de la Entidad. Mediante ese proyecto hemos querido dar respuesta a las traducciones necesarias en el día a día. Gracias a ese proyecto, nos hemos

dotado de ciertos recursos para que las personas con suficiente capacitación puedan hacer sus traducciones y gestionarlas de forma autónoma, sin tener que acudir al exterior, y hemos elaborado un **protocolo** para que todo el mundo sepa cómo debe actuar con las traducciones.

3.2.5. Diversidad e igualdad de oportunidades

LABORAL Kutxa ha sido y sigue siendo una entidad pionera y referente en el diseño y la implementación de políticas activas en favor de la igualdad entre mujeres y hombres; ejemplo de su compromiso con los valores cooperativos y la promoción de la igualdad de oportunidades.

El compromiso con la igualdad es intrínseco a los valores de LABORAL Kutxa, prueba de ello es esta reflexión de J.M. Arizmendiarieta cuando en 1958 comienza sus estudios la primera promoción de alumnas de la Escuela Profesional: *“Es un gran error el que la mujer no acceda a la enseñanza profesional, de manera generalizada, ni participen en los procesos de reconversión y formación permanente dando cabida a profesiones que hoy las rechaza por inadecuadas”*.

LABORAL Kutxa también fue una entidad pionera en el reconocimiento práctico de la igualdad de género. En 1964 se abrió la 8ª oficina de LABORAL Kutxa en Markina-Xemein con una mujer como directora. Hecho destacable teniendo en cuenta que no fue hasta 1978 cuando las mujeres pudieron abrir una cuenta corriente sin el permiso de su marido.

Esta inquietud entorno al impulso de la igualdad, fue tomando forma de compromiso hace ya 25 años, a través de los planes de igualdad. Prueba de ese compromiso, en 1997 conseguimos el distintivo de Entidad Colaboradora de Emakunde, el Instituto Vasco de la Mujer, convirtiéndonos así en la primera entidad financiera en obtener dicho reconocimiento.

Durante todos estos años, además de crear estructuras estables para impulsar las políticas para la igualdad y activar diversos grupos de trabajo, hemos conseguido integrar la igualdad en la estrategia de la Entidad. Hemos logrado que sea un tema que esté presente en la agenda de la Dirección, y contar con los recursos económicos necesarios para poder desarrollar las políticas y actividades que se han ido definiendo en los Planes para la Igualdad que hemos diseñado e implantado de manera ininterrumpida en los últimos años.

Gracias al trabajo realizado, hemos hecho realidad que tanto el Consejo Rector como el Consejo Social tengan hoy una composición paritaria. Otro indicador relevante es el porcentaje de mujeres en las direcciones de oficina de la red minorista, en la que la presencia de mujeres además de consolidarse sigue en aumento. En la red de Nafarroa el 55% y en la de Gipuzkoa el 58% son mujeres.

En la misma dirección, se constata que se está consolidando la presencia de mujeres en los puestos de responsabilidad de Servicios Centrales, en 2022 el 43% de las jefaturas han estado ocupadas por mujeres, así como, el 31% de las direcciones de departamento o área.

Entre las acciones enmarcadas en el IV Plan para la Igualdad de LABORAL Kutxa, nos marcamos tres grandes retos, además de diversas iniciativas y acciones que hemos desarrollado casi en su totalidad. A continuación describimos las más relevantes:

- Alinear, complementar y reforzar las políticas de igualdad con la estrategia de sostenibilidad de LABORAL Kutxa. Hemos trabajado para construir un relato integrador entorno a la sostenibilidad en el que el euskera y la igualdad le aporten una dimensión integral.
- Se han realizado nuevas ediciones de la escuela de empoderamiento para las mujeres y del taller de sensibilización para los hombres. Y hemos dado un salto cualitativo en esa estrategia, realizando un encuentro con las mujeres y los hombres que han pasado por los talleres, con el objetivo de crear una Red para la Igualdad en LABORAL Kutxa. El evento tuvo un gran éxito, participaron más de 100 personas y ha puesto las bases para seguir trabajando en favor de la igualdad.
- Hemos trabajado para que la nueva cultura organizacional que está impulsando LABORAL Kutxa, se alinee con un estilo de liderazgo que se asiente en valores de igualdad. Un modelo de liderazgo más inclusivo, que tenga coherencia con la cultura organizacional que queremos impulsar, y que esté en sintonía con los valores que nos caracterizan.
- Además de esos tres retos y como muestra del trabajo en común y la responsabilidad compartida para con la igualdad en LABORAL Kutxa, hemos dado pasos importantes para integrar la perspectiva de género en ámbitos clave de la entidad. Por un lado, incidiendo en el ámbito de la formación y el talento, integrando contenidos que refuercen el modelo de liderazgo inclusivo que se pretende impulsar. Y por otro lado, integrando la perspectiva de género en los procesos de selección, reflexionando sobre los sesgos inconscientes de género y dando pasos para sistematizar los criterios a tener en cuenta en todas las fases del proceso.
- Conscientes de la enorme capacidad de incidir en nuestro entorno y de generar transformación social, hemos seguido con el patrocinio de diversas iniciativas que tienen como objetivo la participación, la visibilidad y el empoderamiento de las mujeres; tales como Emakume Master Cup, Lilatón, y el impulso del equipo ciclista femenino, adoptando en este último caso, compromisos concretos para impulsar la igualdad retributiva.

En general, podemos decir que el nivel de cumplimiento del plan operativo diseñado para 2022 ha sido importante, ya que se han desarrollado en su totalidad el 87% de las acciones previstas. Y lo más importante, se han dado pasos para consolidar la estrategia y se han abierto nuevas oportunidades de futuro.

Somos conscientes de que todo proceso de cambio requiere de pedagogía y de tiempo. El IV Plan para la Igualdad tiene como misión afianzar esta estrategia y amplificarla en toda la entidad. Durante 2022 hemos dado pasos sólidos en ese camino y continuaremos en esa línea. Sin embargo, el trabajo en favor de la igualdad no tiene fin y tenemos grandes retos que afrontar.

Por La Entidad atiende a los requerimientos sobre políticas de *diversidad* en cumplimiento con lo establecido en las directrices y normativa sobre la evaluación de la idoneidad de los miembros del órgano de administración y los titulares de funciones clave, considerando en la Política de Selección de Candidatos a Consejo Rector y en los procesos de evaluación e idoneidad aspectos tales como el perfil académico, perfil profesional, género y edad.

Cabe indicar que a 31 de diciembre de 2021, se supera el porcentaje mínimo establecido para el género menos representado ya que se mantiene la paridad de género en los componentes del Consejo Rector, máximo órgano de administración de la cooperativa, conseguida en 2017.

En relación con el empleo de personal discapacitado, LABORAL Kutxa cuenta con 19 personas en estas condiciones y CLBS con dos, mientras que en Seguros Lagun Aro no hay ninguna. Adicionalmente, se da cumplimiento de la LISMI mediante la realización de una donación de carácter monetario a GUREAK INKLUSIO FUNDAZIOA para el desarrollo de actividades de inserción laboral y de creación de empleo de personas con discapacidad.

Con respecto a políticas contra la discriminación no referidas a razón de género, la política de RSE menciona expresamente la discriminación por razón de orientación sexual y las derivadas de la maternidad y la asunción de obligaciones familiares. De la misma manera, la Política de Cumplimiento Penal contempla la discriminación por motivos contrarios a los derechos y libertades constitucionales.

3.2.6. Conciliación

Medidas de conciliación

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 la plantilla. Hacen referencia a aspectos de horario de trabajo, trabajo no presencial, permisos retribuidos y permisos no retribuidos, así como también a flexibilizad horaria en Servicios Centrales y la ampliar las posibilidades de acogimiento a permisos retribuidos y no retribuidos.

Jornada flexible

Todas las personas que desarrollan habitualmente su trabajo en los Servicios Centrales, tanto en la Sede Central como en las Direcciones Territoriales, pueden acogerse al sistema de horario flexible en cuanto a entradas y salidas. En 2019, para facilitar la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable por parte de los progenitores, se amplió la flexibilidad horaria de esta plantilla. Así, se ha pasado a realizar un cómputo mensual de horas, con un mínimo diario de 5,15 horas de trabajo y entrada y salida flexible. Al mismo tiempo, las personas socias con hijos menores de 12 años y/o personas dependientes por edad o enfermedad, previa solicitud y visto bueno, podrán ampliar hasta las 9.30 el horario de entrada.

Por último, en la actualidad no existen políticas en marcha referentes a la desconexión laboral.

Por otra parte, en 2022 se puso en marcha el nuevo acuerdo sobre el trabajo flexible. Según la cual, la plantilla de Servicios Centrales y Direcciones Territoriales podrá efectuar 1 o 2 días de trabajo flexible, dependiendo de si su domicilio se encuentra a menos o más de 25km del lugar de trabajo. En cuanto a las sucursales, tendrán la opción de realizar trabajo flexible 10 días al año.

3.2.7. Gestión de la remuneración

En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional. Todos los puestos tienen asignadas una categoría y una remuneración (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla. Tampoco existen diferencias por edad excepto por el efecto de los quinquenios de antigüedad.

Para **Lagun Aro**, aun cuando las personas trabajadoras no son propietarias de la empresa, participan de la gestión y de los resultados empresariales. Lo hacen:

- a través de una Retribución Variable Individual, de carácter universal, y
- una Retribución Variable Colectiva de aplicación a personas con contrato indefinido (prácticamente el 100% de la plantilla) voluntariamente adheridas a una sociedad constituida precisamente para hacer posible la participación de los trabajadores en los resultados.

En cuanto a los **niveles retributivos**, los abanicos salariales son sustancialmente más estrechos que los habituales en el resto del sector bancario.

Salario inicial LK y CLBS	2021	2022
Salario mínimo de entrada socios en € / nº horas trabajadas	15,30	16,22
Salario mínimo entrada socios en €/Salario mínimo interprofesional*	1,89%	1,94%

(*) 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.

Salario inicial Lagun Aro	2021	2022
Salario mínimo de entrada en € / nº horas trabajadas	11,43	12,12
Salario mínimo de entrada en € / Salario mínimo interprofesional	1,41	1,44

Sobre la **dispersión salarial**, se presentan las siguientes ratios, que muestran un abanico salarial muy estrecho, coherente con el valor de la solidaridad propio de las cooperativas:

	2021	2022
Retribución total persona mejor pagada LK / retribución total mediana**	4,66	4,52
Incremento retr. anual persona mejor pagada LK/Incr. retr. anual mediana	2%	-3%
Retribución total persona mejor pagada CLBS / retribución total mediana	2,20	2,24
Incremento retr. anual persona mejor pagada CLBS/Incr. retr. anual mediana	3%	4%
Retribución total persona mejor pagada / retribución total mediana Lagun Aro	1,7	2,11
Incremento retr. anual persona mejor pagada Lagun Aro/Incr. retr. anual mediana	1%	24,1%

*En LABORAL Kutxa la retribución se recibe en función de la categoría profesional (a igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer), siendo los incrementos salariales iguales para toda la plantilla. Se ha actualizado la información 2021 al detectarse un error en el cálculo.

**No se incluye en el cálculo del dato a las personas en tiempo libre (prejubilación).

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 las y los socios, teniendo 544 de ellos objetivos individuales en 2021 (548 en 2020) y el resto objetivos asociados a su equipo.

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

	2021	2022
Retribución Variable / Retribución Total (en %)	8,61%	10,15%

Remuneración al capital social

Las aportaciones de los socios al Capital Social se han remunerado en 2021 al tipo anual del 4% bruto para las aportaciones obligatorias y las aportaciones voluntarias.

Remuneración al Capital Social (miles de euros)	2021	2021
Pago total intereses al Capital (a empresas asociadas, a socios/as trabajadores/as, etc.)	9.784	31.640
Parte percibida por los socios/as de trabajo y colaboradores/as (1)	3.309	11.223

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

3.2.8. Seguridad y salud laboral

Programa de Gestión: Acciones propuestas para 2022 y su situación.	
1.	Aplicar la nueva metodología de evaluación de riesgos psicosociales. En marcha.
2.	Lanzar a través de Zainduz, iniciativas para afrontar los riesgos psicosociales en la plantilla. Realizado
3.	Consolidar la implantación de la CAE en la red de oficinas. Realizado
4.	Recuperar los niveles pre-pandemia en la actividad de reconocimientos médicos y evaluaciones de riesgos. No alcanzado en ER por baja médica.
5.	Mantener la actividad habitual en reconocimientos médicos, evaluaciones de riesgos, coordinación de actividades empresariales y empresa saludable (Zainduz). Realizado.
Programa de Gestión: Principales objetivos y compromisos 2023	
1.	Puesta al día de la planificación de evaluaciones de riesgos.
2.	Aplicar las medidas preventivas resultado de la evaluación de riesgos psicosociales.
3.	Mantener la actividad habitual en reconocimientos médicos, evaluaciones de riesgos, coordinación de actividades empresariales y empresa saludable (Zainduz).

LABORAL Kutxa dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante SST) según ISO 45001, certificado por AENOR. LABORAL Kutxa es miembro del Servicio de Prevención Mancomunado Osarten.

El principal hito del sistema de gestión en 2022 ha sido el superar la auditoría externa de seguimiento de la norma ISO 45001. Para el logro de los objetivos definidos en la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), anualmente se planifican las actividades en el Plan de Gestión de SST. Dentro del Sistema de Gestión, entre otros, existen procedimientos de identificación de peligros y evaluación de riesgos, de investigación de accidentes y de vigilancia de la salud.

El Comité de Seguridad y Salud es un Comité paritario, al que también asisten la directora del Área de Personas y Medios y la Médica 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 (intranet) 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	2021	2022
Tasa de accidentes del personal.	1,46	0
Nº accidentes del personal LK, CLBS y LA	28	21
Nº de víctimas mortales entre el personal.	0	0
Nº de atracos	0	1

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. En 2022 todos los accidentes con baja fueron in itinere. Este índice se determina en función del número de accidentes por millón de horas trabajadas. No existen enfermedades profesionales reconocidas.

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 que han sido comunicadas a todo el personal y que están publicadas en la Intranet, habiéndose establecido medidas tanto preventivas como de actuación ante estas situaciones. Del mismo modo, en 2018 se desarrolló y aprobó un protocolo ante situaciones de violencia externa que contempla la actuación en caso de producirse agresiones, amenazas o insultos a nuestro personal. Estas situaciones pasaron a gestionarse como accidente laboral.

Todos los años se realizan simulacros de emergencia en los edificios de la Sede Central. Asimismo todos los centros de trabajo tienen planes de emergencia, estando disponible en la intranet para que cada persona pueda consultar el que le corresponde. No se establecen objetivos sino previsiones con respecto a las variables de absentismo, sí se hacen con respecto a la tasa global. Dentro del proceso de incorporación de las personas hay un módulo formativo de Seguridad y Salud laboral en el que se explica la organización del sistema, los principales riesgos y los comportamientos preventivos.

En 2016 se implantó una formación obligatoria para toda la plantilla de Seguridad y Salud en el Trabajo de dos horas de duración. Este módulo formativo básico se incorporó desde entonces al itinerario formativo de las nuevas incorporaciones. Del mismo modo, durante las evaluaciones de riesgos y reconocimientos médicos periódicos se imparte formación en materia de ergonomía y sobre los riesgos generales, específicos y planes de evacuación. Asimismo, en 2020 se lanzó una formación de una hora, también obligatoria para toda la plantilla, sobre emergencias.

Lagun Aro mantiene su propio Sistema de Gestión, con procedimientos similares a los de LABORAL Kutxa de identificación de peligros y evaluación de riesgos, de investigación de accidentes y de vigilancia de la salud que cubre a toda la plantilla, con un Comité paritario de Seguridad y Salud con representación del personal.

Plan de salud-Zainduz

Desde 2018 existe un plan de salud para el personal del Grupo LABORAL Kutxa. Zainduz (Cuidando) es un programa dirigido a promover la salud, la seguridad y el bienestar entre la plantilla a través de la puesta en marcha de programas focalizados en impulsar hábitos saludables y sostenibles en las personas, sus familias y el entorno donde viven. Incide en aspectos como mejoras en la alimentación, la actividad física o el bienestar emocional con el objetivo de mejorar tanto el bienestar físico como el emocional de las personas que forman el Grupo.

En este tiempo ZAINDUZ se ha convertido en la referencia para la creación de una cultura de bienestar y poco a poco se van instaurando en todos los ámbitos de la entidad actitudes saludables. Las principales acciones llevadas a cabo en 2022 han sido:

- Taller compra saludable-Videoconferencia.
- Planificación de menús semanales-Material Práctico.
- Cómo compatibilizar una alimentación saludable en navidad-Taller navideño.
- Cómo alcanzar la motivación personal y social a través del ejercicio- Videoconferencia.
- Psicorrecordatorios: cómo autocuidarme en verano-Ebook.
- Hábitos de una alimentación saludable durante las vacaciones-Videoconferencia.
- Emociones y Ansiedad-Estrés en el trabajo-Juego tres en raya.
- Ciclo de talleres de Bienestar Emocional: “¿alguna vez te has sentido incómodo/a en una conversación complicada?”
- Ciclo dedicado al Sueño: en colaboración con la Unidad del Sueño de la Clínica Universitaria de Navarra, ciclo de 3 videoconferencias
- Conversación entre Alex Txikón y Sara Gandara: “El camino es la cumbre”
- Impulso de LABORAL By Bike y lanzamiento de LABORAL By Walk
- Lanzamiento de FISIFY-Fisioterapia Digital
- Coffee Break Saludable

3.2.9. Paquete de beneficios sociales

LABORAL Kutxa ha desarrollado las siguientes iniciativas centradas en la mejora de los beneficios sociales percibidos por sus personas:

Beneficios Sociales
<p>Celebración anual de un día de encuentro y convivencia (todas las personas), Elkarteguna, y participación a través del Club Lankide (que financia la propia Entidad) en actividades culturales, deportivas, gastronómicas y de ocio como vehículo de interrelación personal fuera de la jornada laboral.</p>
<p>Ventajas en productos financieros (socios y socias):</p> <p>Activo: Préstamo bonificado vivienda habitual, préstamo complementario habitual, préstamo otro destino doméstico, anticipo de nómina.</p> <p>Pasivo: cuenta nómina.</p> <p>Servicios bancarios: exenciones de comisiones, cuotas de tarjetas, bonificaciones.</p> <p>Seguro de accidentes, seguro de autos, seguro de hogar, fondo vida/ fallecimiento por cualquier causa.</p>
<p>Otros beneficios (socios y socias):</p> <p>Financiación de estudios privados y Euskera</p> <p>Fondos económicos para la atención de necesidades extraordinarias de carácter personal</p> <p>Comedor de empresa subvencionado (todas las personas).</p> <p>Cobertura daños en vehículo.</p> <p>Ayuda necesidades extraordinarias por defunción socios.</p> <p>Subvenciones aplicables en casos de incapacidad temporal.</p> <p>Ventajas financieras para aquellas personas jubiladas de LABORAL Kutxa que mantienen su condición de socio colaborador y los viudos de estos que también sean socios colaboradores. Estas ventajas consisten en: cuenta nómina, exención de algunas comisiones y préstamo en condiciones preferentes.</p>

En concreto los socios y las socias de trabajo de la Entidad tienen unos beneficios sociales que se detallan a continuación:

Club Lankide

LABORAL Kutxa, considerando que la realización por sus socios/as de trabajo de actividades en común 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.

En 2022 se ha recuperado la actividad tanto del Elkarteguna como del Club Lankide (suspendida por la pandemia en 2020 y 2021) en todos los territorios y en la sede central de LABORAL Kutxa. En concreto, se han realizado 49 actividades distintas relacionadas con el deporte, cultura, gastronomía, ocio...en el que se ha contado con un presupuesto de 37.684,76€.

Retornos cooperativos capitalizados (plan indiv. de pensiones)

LABORAL Kutxa distribuye anualmente entre sus socios y socias de trabajo el 12,5% de su Resultado Disponible, como retorno cooperativo o participación en beneficios, que se le capitaliza y se le suma a la cuota de capital social de la que es titular cada uno de los socios.

Esta participación de capital social tiene la condición de indisponible hasta el momento en que el socio o socia 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 (4% en 2021 y 4,5% en 2022)

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)	2021	2022
Cuantía global anual	9.185	14.131
Importe medio por socio/a	4,84	Nd (1)

(1) Dato no disponible hasta la Asamblea General.

Cobertura de las cuotas de financiación de un sistema complementario de asistencia sanitaria

LABORAL Kutxa asume a beneficio de sus socios y socias 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 en 2022 el 1,90% sobre el anticipo de consumo bruto.

3.3. Nuestra relación con la sociedad

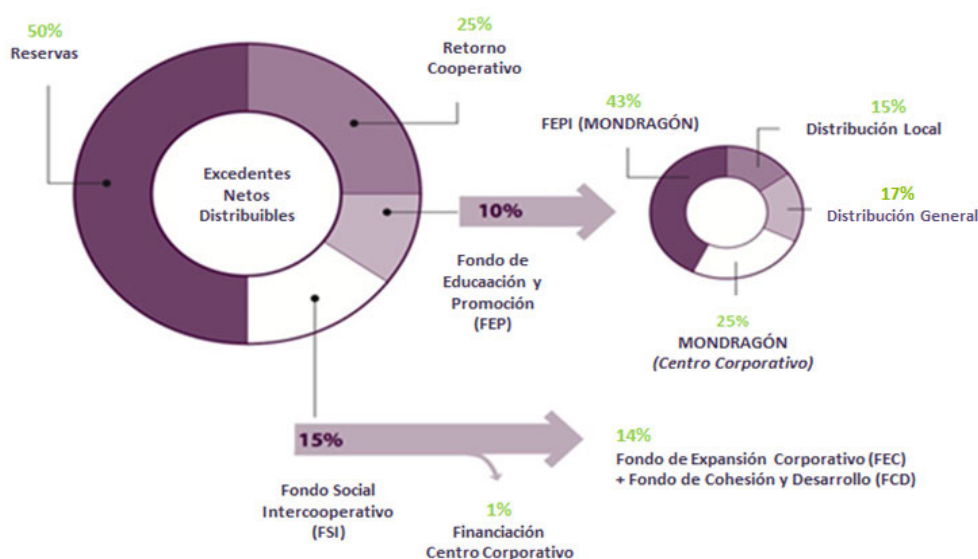
3.3.1. Enfoque de gestión

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 y socias trabajadoras de la Entidad.
- Además, reserva un apartado específico de las obras sociales a la atención local (Distribución Local), mediante asignaciones a través de las 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?



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

- La formación y educación de la plantilla 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.

El Fondo Social Intercooperativo – FSI tiene por objeto:

- Potenciar proyectos empresariales y la expansión de las cooperativas a través de Mondragon Inversiones y el FEC (Fondo de Expansión Corporativo).
- Entre otros destinos, el apoyo a cooperativas de MONDRAGON en dificultades, proyectos de I+D+i o formación a través de Fundación Mondragón y el FCD (Fondo de Cohesión y Desarrollo).

Durante el ejercicio 2021, 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.

Fundación Gaztenpresa

La Fundación Gaztenpresa es una entidad privada y sin ánimo de lucro. Pertenece a la labor social de LABORAL Kutxa y su finalidad es acompañar a las personas de nuestro entorno que quieren emprender para que lo hagan con las mayores posibilidades de éxito, generando riqueza a través de la creación de empleo.

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 (Dept. de Empleo y Trabajo) a través de Lanbide, ha vuelto a ser importante en 2022.

En la tarea de Gaztempresa está facilitar la cultura emprendedora en Euskadi y Navarra contando tanto con sus equipos internos, como de voluntariado y alianzas, con los que acompañar a las personas de nuestro entorno que quieren emprender para que lo hagan con éxito.

Independientemente del momento vital en el que esté el negocio, la persona emprendedora tendrá formación asequible y accesible, tutores y tutoras a su disposición para ayudarle a encontrar el modelo de negocio adecuado, financiación y mentores y mentoras especializados que podrán acompañarle en los siguientes pasos.

La persona emprendedora iniciará un viaje en el que se le ayudará a ser consciente de lo que implica emprender con probabilidades de éxito, crecerá personal y profesionalmente y mejorará sus condiciones de vida. Esto a su vez facilitará la puesta en valor y contribución de los emprendimientos en Euskadi y Navarra, se revitalizarán los barrios, en definitiva, se estará contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestro entorno a través de la generación de empleo de calidad.

Con ello pretendemos contribuir a los siguientes objetivos de desarrollo sostenible (ODS)[1]: ODS 4: Educación de calidad; ODS 5: Igualdad de género; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico, ODS 10: Reducción de las desigualdades, ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 12: Producción y consumo responsable; ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos.

Así los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado 314 empresas, creando 637 puestos de trabajo. Su ámbito de actuación es Euskadi y Navarra. La distribución regional ha sido la siguiente:

Proyectos de Gaztenpresa en 2022	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Navarra	Total
Viabiles y abren el negocio	44	169	69	32	314

Una vez puesta en marcha la empresa, la persona emprendedora se encuentran con numerosas dificultades prácticas y una soledad que le impide muchas veces afrontarlas adecuadamente. Gaztenpresa desarrolla acciones de consolidación empresarial para facilitar apoyo a estas personas emprendedoras, además de poner a su disposición formación a través de nuestros webinars y acompañamiento a través de nuestro programa de mentoring.

Consolidación empresarial	2021	2022
Talleres	51	55
Personas formadas	507	492
Empresas en consolidación	129	114
Programa de mentoring	33	61

Midiendo los resultados a nivel de impacto, ha contado con los siguientes recursos:

Recursos destinados	2021	2022
Nº de Tutores-as	14	14
Nº de Mentores-as	130	126
Financiación adjudicada en millones de euros	8.6l	9.0

Hemos impactado de la siguiente manera:

Impacto en los negocios	2021	2022
Negocios abiertos	278	314
Supervivencia el 1er año	90%	90%
Supervivencia al 5º año	72%	72%
Supervivencia al 5º año según Eustat	44%	44%
Negocios con impacto socio ambiental	17%	23%
Empresas mercantiles generadas	25%	27%
Cooperativas sobre las entidades mercantiles	25%	11%

Impacto en las personas	2021	2022
Edad media	40	39
Personas asesoradas	1.066	1.032
Personas a las que se recomienda no abrir	16%	13%
Personas procedentes del desempleo	43%	29%
% Mujeres	44%	50%
Personas formadas	507	493

Impacto en la Sociedad	2021	2022
% de empresas creadas por personas migrantes	13%	11%
% de empresas creadas por personas menores de 35 años	29%	26%
% de empresas creadas por personas mayores de 45 años	26%	22%
% de empresas ubicadas en capitales de provincia	38%	37%
% de empresas ubicadas en ciudades con más de 15.000 hab	33%	35%
% de empresas ubicadas en ciudades con menos de 15.000 hab	29%	28%
Inversión media de las empresas creadas	71.200 €	87.528 €
Préstamo medio de las empresas creadas	35.618	36.800

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, también incidimos en la sociedad mediante cientos de acciones de patrocinio y promoción a las que se destinan recursos económicos.

En 2022 se han apoyado numerosas acciones. Algunas de ellas son: Lilaton Carrera de la Mujer, Evento Medioambiental Festival WAXDYZ, Asoc Mujeres Empresa, Gurutze Gorria Gipuzkoa, Fund. Para Investigación Médica, Roscón Solidario Caritas, ASPACE Leon, Autismo Zamora, UNESCO Etxea, Meetic Paralimpico, Laukia Emakumeok Prest, Euskal Herriko Bertsozale Elkarte

Relaciones con Administraciones Públicas y partidos políticos

LABORAL Kutxa define la Gestión de la Administración Pública en el Manual de Gestión del Sector Público como una gestión diferenciada, integral, coordinada y dinamizada por la Oficina del Sector Público dentro de la Red de Empresas. En dicho documento 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”, estableciéndose una política diferenciada dentro del ámbito de Empresas por sus particularidades jurídicas y contables. LABORAL Kutxa no proporciona financiación a ninguna asociación política ni ente nacional o internacional, salvo los préstamos y avales a partidos políticos indicados en la siguiente tabla:

	2021	2022
Eusko Alkartasuna	90	83
EAJ - PNV	569	464
Créditos (miles de euros)	659	547

3.3.2. Principales magnitudes: Reparto de beneficios a la sociedad

Tal y como se ha explicado en el enfoque de gestión, la principal contribución del Grupo LABORAL Kutxa a la sociedad se materializa mediante el reparto de un 25% de su beneficio distribible anual. En 2022 han sido de algo más de **25 millones y medio de euros**. En 2021 por indicación del Banco de España no ha sido posible realizar la aportación de resultados habitual al Fondo Social Intercooperativo. La distribución en partidas ha sido la siguiente:

Concepto (miles de euros)	Años de aplicación	
	2021	2022
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGÓN)	0	17.174
Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribibles)	0	17.174
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGÓN (68% FEP)	6.113	6.526
Otras iniciativas cooperativas y valores sociales	273	118
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	105	140
Actividades culturales en general y otras	750	829
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	536	450
Instituciones Asistenciales y de países en desarrollo	729	470
Sector agroalimentario	33	42
Igualdad de Género y Empoderamiento	-	87
Medio Ambiente	-	24
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib).	8.531	8.686
Suma FSI+FEP	8.531	25.860

3.3.3. Diálogo con la sociedad

Los mecanismos más relevantes de diálogo con la sociedad son los siguientes.

Grupo de Interés: Sociedad	
Mecanismos de diálogo realizados en 2022:	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertenencia a Izaite, Asociación de empresas vascas por la sostenibilidad que dirige su actuación a la promoción social y ambiental. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Red social entre emprendedores para recoger inquietudes y plantear acciones de colaboración a través de la Fundación Gaztenpresa. 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. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participación y dinamización de comunidades virtuales con presencia en blogs y redes sociales de Internet para reforzar el contacto y la recogida de ideas e iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ❖ Instagram: 9.621 seguidores ❖ Facebook: 21.267 seguidores ❖ Twitter: 8.457 seguidores ❖ Blog: 887.486 lectores 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis específico de las opiniones y expectativas de las personas usuarias de Banca OnLine a través de seguimientos, con herramientas de Internet, de opiniones, foros, redes sociales y comentarios de expertos. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimientos, en colaboración con diversas instituciones, como: Premio Eusko Ikaskuntza-Laboral Kutxa 2022 de Humanidades, Cultura, Artes y Ciencias Sociales, que han recaído en la compositora Teresa Catalán y en el creador Imanol Zubiauz, además del premio de Traducción Etxepare, que ha sido para Mariolein Sabarte. Por otra parte, en 2022 el Premio Internacional de Navarra a la Solidaridad se le ha otorgado a Salvamento Marítimo Humanitario, asociación dedicada a la asistencia de personas migrantes y refugiadas. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta a Clientela empresa, banca personal, Kide, TOP y Pro-microempresa sobre su valoración de las actividades de RSE en LABORAL Kutxa, aprovechando el envío del Informe Ejecutivo de la Memoria 2021. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 2022 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 y GRI.
- Ha difundido entre su personal la Memoria de RSE mediante la intranet (Giltzanet).
- Ha remitido por correo electrónico a más de 380.000 clientes el Resumen con las líneas generales de la Memoria, poniendo a su disposición también la versión completa. Se ha aprovechado este contacto para solicitar su opinión sobre la Sostenibilidad en LABORAL Kutxa.

3.3.4. Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa

En la siguiente tabla se recogen las principales iniciativas vigentes:

Nombre	Finalidad	Cuándo
Acuerdo con FIARE, renovado con Banca Popolare Etica	Compromiso para la colaboración con la banca ética. En 2017 se renueva una vez que Fiare se convierte en Sucursal en España de Banca Popolare Etica	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
Foros europeos de EFMA: SME Council, Operational Excellence Council, Club de los Decisores en Banca Minorista de España	Intercambio de Buenas Prácticas comerciales y de gestión entre cajas y bancos destacados a nivel europeo a través de EFMA-Asociación Europea de bancos y aseguradoras.	2010
Convenios para apoyo a la economía social	Convenios anuales con las asociaciones ligadas a la economía social: Euskadi (KONFEKOOP, ASLE), Navarra (ANEL), Asturias (ASATA), Salamanca (OWEN), Cantabria (ACEL), León (ULECOOP) y a nivel estatal convenios anuales con Cepes.	2012

Acuerdos con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI).	Acuerdos para apoyar la creación y consolidación de microempresas y sus puestos de trabajo: EaSI MICRO, EaSI SOCIAL, EaSI INNOVFIN	2013
Acuerdos con las asociaciones empresariales	Jornadas y talleres formativos para empresarios y gestores de pymes en Bizkaia, con SEA – Empresarios Alaveses y con las Cámaras de Comercio de Álava y Gipuzkoa	2013
Socio local fundador de YBS- Youth Business Spain	Participación en Youth Business International, Red Internacional de Ayuda a los Jóvenes Emprendedores.	2014
Convenio con el Gob. Vasco para velar por los derechos lingüísticos	Posibilitar que la clientela pueda realizar toda su operativa en cualquiera de los dos idiomas oficiales.	2015
Código de Buenas Prácticas para iniciativas de Educación Financiera	Programas educativos en temas financieros. Desarrollados en colaboración con CNMV y Banco de España, y separados de la actividad comercial	2016
Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas	Marco para el sistema bancario sostenible del futuro. Compromiso con los 6 Principios.	2019
Basque Ecodesign Center	Impulsar el desarrollo de proyectos innovadores que respondan a las prioridades de Euskadi con un doble enfoque: de mejora de competitividad, y de prevención de impactos ambientales.	2022

Seguros Lagun Aro:

En las páginas 63 y 64 de la memoria de RSE de Lagun Aro se pueden conocer las acciones llevadas a cabo por la compañía de seguros.

https://www.seguros lagunaro.com/corporativa/uploads/pdf/memorias/RSE_LAGUNARO_2021_es.pdf

Educación financiera

Las actividades previstas en el ámbito de la Educación Financiera han ido recuperando el ritmo tras la ralentización debida a la pandemia.

Se han realizado las siguientes iniciativas en este ámbito de la educación financiera:

- Programa educativo: “Finantzeta Murgilduz Erronka” – reto inmersión en finanzas. Laboral Kutxa tiene a libre disposición de los centros educativos un recurso diseñado por especialistas y dirigidos a alumnado de ESO y Bachillerato que se materializa en 2 programas educativos que:
 - Son de libre disponibilidad para los centros escolares, lo dirigen profesores del centro y se desarrollan en el aula.
 - Presentan varias situaciones en forma de reto para los alumnos y se trabajan distintas competencias (la financiera, toma de decisión, cooperación, ...)

El recurso didáctico fue utilizado por 13 centros escolares en 2022.

- Visitas de centros educativos de secundaria a LK: En **2022**, se han desarrollado **6 talleres en la sede central de Arrasate y en la sede territorial de Bizkaia y de Guipúzcoa**, en los que participaron **176 alumnos**.
- Concurso de dibujo infantil bajo la temática de “Tus finanzas también sostenibles” dirigido a las hijas/os de empleados en activo de las cooperativas de crédito asociadas a la Unacc 33 participantes desde LABORAL Kutxa.
- 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 **88** artículos de interés general, de los cuales **68** han ido centrados en ayudar a mejorar la cultura y el conocimiento de la actualidad financiera.

- Publicación periódica por parte del Servicio de Estudios de LABORAL Kutxa de diversos informes: informe sobre la economía vasca/navarra, informe sobre perspectivas económicas y el índice de confianza empresarial y de los hogares.

Premios recibidos

Durante los tres últimos años se han recibido los siguientes premios:

- Premio Empresa del Deporte en la Kirolgala por la aportación, colaboración y compromiso con el deporte guipuzcoano.
- Premio Master Marketing (PesMes) por las campañas de comunicación 360 grados.
- Premio enerTIC Awards de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, al proyecto Digitalización de la Eficiencia Energética desarrollado por LABORAL Kutxa, en la categoría Smart Buildings.
- Premio Computing 2020 en la categoría “Modernización de infraestructura y aplicaciones”.

Con respecto a Lagun Aro, en 2020 se renovó, con alcance de dos años, el certificado “EthSI®” (Ethical and SolidaritybasedInsurance). Además, se han certificado con dicho sello productos específicos como Vida Riesgo, Autos y Hogar.

GESTIÓN ÉTICA Y SOLIDARIA



El Observatorio de las Finanzas Éticas ha certificado a Seguros Lagun Aro con el sello EthSI (Ethical and Solidarity Based Insurance) en reconocimiento a la gestión ética y solidaria.

Dicho sello valora la adopción de un conjunto de criterios con el objetivo de ofrecer transparencia en el sector asegurador y promover el desarrollo de los seguros éticos.

El Observatorio, a través de un Comité evaluador independiente, valora aspectos agrupados en los siguientes ámbitos: responsabilidad con la comunidad y el territorio, responsabilidad económica, inversiones éticas y uso de la banca ética, equidad y transparencia, responsabilidad ambiental, responsabilidad laboral, estructura societaria, gobernanza y funcionamiento democrático.

3.4. Nuestra relación con el medioambiente

3.4.1. Enfoque de gestión

LABORAL Kutxa aplica, desde el año 2001, 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. Pese a no estar dentro del sistema certificado, LABORAL Kutxa traslada la mayor parte de sus actuaciones en materia ambiental desde los servicios centrales al resto de centros de trabajo. En 2022 se renovó la certificación por tres años.

El Sistema de Gestión Ambiental es responsabilidad de un Comité Ambiental formado por miembros de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Riesgos, Inmovilizado-Servicios Generales y Planificación, actuando este último como Coordinador. En el mismo, en aplicación del principio de precaución de la Declaración de Río, se abordan los posibles impactos de la actividad para impedir la degradación del medioambiente. Los efectos directos (emisiones, consumos o residuos) de la actividad financiera y aseguradora sobre el medio ambiente no son especialmente relevantes limitados, sí son importantes los derivados de la actividad crediticia e inversora.

Seguros Lagun Aro comparte la política de la gestión medioambiental de LABORAL Kutxa cuyo fin es la mejora continua en el comportamiento medioambiental, la prevención de la contaminación y la protección del medio ambiente. Al igual que la red de oficinas de LABORAL Kutxa, no se integra en su Sistema de Gestión Ambiental.

Por la propia naturaleza de su actividad, el impacto medioambiental directo provocado por la aseguradora es reducido y su gestión tiene el foco puesto en lo relacionado con el consumo de papel.

Desde el punto de vista ambiental un aspecto relevante es el plan de implantación del nuevo modelo físico de oficina. Este modelo, que incorpora nuevas instalaciones de climatización e iluminación led con detección de presencia, supone una mejora en el impacto de la actividad al reducir los consumos de energía. En la misma línea se ha puesto en marcha la rehabilitación integral del edificio LK3 de los Servicios Centrales de Mondragon. El objetivo es, una vez terminada la obra, obtener la certificación ambiental Breeam.

Desde el punto de vista de los consumos, se ha lanzado el proyecto de reducción del papel. El objetivo es reducir el consumo de papel en un 50% para finales de 2024. Este objetivo será parte de la remuneración variable de todas las personas.

También ha sido un hito importante el impulso al programa LABORAL Bybike de movilidad sostenible que incentiva el desplazamiento al centro de trabajo en bicicleta.

En cualquier caso, con respecto al medio ambiente, los avances más importantes realizados en 2022 tienen que ver no con el impacto directo de la actividad (consumos, residuos o emisiones) sino con la transformación del sistema financiero hacia uno más sostenible ambientalmente. Tal y como se ha ido refiriendo a lo largo de esta Memoria, desde la Unión Europea se busca utilizar al sistema financiero como palanca y motor para la transformación del modelo económico actual a otro más sostenible. A lo largo del año se ha trabajado intensamente en aplicar dicha normativa y en adaptar la organización a este nuevo paradigma de sostenibilidad. Algunas de las acciones con impacto ambiental por la vía de la financiación o de la inversión son:

- Implantación de la gobernanza de la sostenibilidad.
- Aprobación de la Política de sostenibilidad.
- Incorporación de los 3 primeros indicadores ESG al marco de apetito al riesgo.
- Generación y mantenimiento de bases de datos sobre la calificación energética de los inmuebles hipotecados.
- Desarrollo de un marco de clasificación de operaciones mercantiles con criterios ESG alineados con la taxonomía.
- Hoja de ruta de integración de los riesgos de sostenibilidad. Inicio con el análisis mediante un mapa de calor de los riesgos de la cartera por sectores.
- Evaluación de las preferencias de sostenibilidad de la clientela en materia de sostenibilidad (MIFID II) y adaptación del catálogo de productos para dar cumplimiento.
- Mejora del cálculo de la huella de carbono, incorporando nuevos elementos al alcance 3.
- Segunda encuesta de movilidad y Plan de transporte al trabajo.
- Préstamo para comunidades de vecinos para la rehabilitación de inmuebles.

El SGA es auditado anualmente por AENOR juntamente con la ISO 45001 de Seguridad y Salud Laboral. En 2022 se ha renovado por 3 años la certificación. El informe de la auditoría, fechado el 23/9/2022 se menciona como puntos fuertes del SGA:

- Gestión de la Sostenibilidad como eje estratégico del negocio y como línea de transformación. Destacan: Catálogo de productos Verdes (Hipoteca verde, rehabilitaciones vivienda, etc), Evaluación de las preferencias de los clientes en el ámbito de la sostenibilidad (cuestionario MIFID), Diagnóstico ambiental y plan de mejora para el nuevo modelo de oficina, plan de reducción del consumo de papel 50%.
- Consumo de energía renovable desde el año 2019.
- Estudio Breeam preliminar sobre las características de sostenibilidad de una oficina tipo (Av.Madrid en Donosti). Definición de los recursos económicos necesarios de todas las partidas a mejorar para alcanzar el nivel “muy bueno” siendo la situación actual “buena”.
- El control de la gestión de residuos de la obra de LK3.
- Programa de Salud Zainduz, que incluye iniciativas de movilidad.
- La apuesta por la Digitalización tanto interna como en relación con los clientes.

No se menciona ninguna no conformidad.

Como recoge la norma ISO que sigue el SGA, el éxito de un sistema de gestión ambiental depende del compromiso de todas las funciones y niveles de la organización, bajo el liderazgo de la alta dirección. De este modo:

- LABORAL Kutxa cuenta con una Política ambiental, aprobada por la alta dirección, accesible por parte de toda su plantilla y clientela, ya que está publicada en su web corporativa.
- Anualmente realiza una planificación que determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus aspectos ambientales.
- A partir de ellos establece unos objetivos que son objeto de seguimiento y comunicación, tanto interna como externa.
- Planifica también las acciones adecuadas para alcanzar esos objetivos ambientales, determinando qué se va a hacer, con qué recursos, quién será el responsable, y con qué indicadores se evalúan su realización y el cumplimiento de plazos.

3.4.2. Principales magnitudes e iniciativas desarrolladas

En cuanto a los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales:

Gastos directos imputados al SGA	2021	2022
Mantenimiento del SGA (1)	2.015	2.039
Gestión de residuos (2)	3.705	4.190
Promoción ambiental	0	0
Mediciones (vertido)	0	578
Total en €	5.720	6.807

(1) IZAITE, Hora Planeta y requisitos legales. .

(2) Retirada de Papel, aceite y Consejero de Seguridad.

Estos gastos son los que gestiona directamente el Comité Ambiental y no incluyen los gastos gestionados por departamentos concretos ni las inversiones realizadas. **Seguros Lagun Aro** no dispone de partidas específicas para este fin.

Con lo que respecta al principio de precaución, tal y como se ha explicado anteriormente LABORAL Kutxa dispone de un sistema de gestión ambiental en el que se contemplan y analizan los riesgos y oportunidades ambientales. Dentro de este análisis no se han detectado productos ni tecnologías que se estén implantando y de las que se sospeche que supongan un riesgo para la salud pública o el medioambiente.

Asimismo, tampoco se considera necesario la realización de provisiones y garantías para riesgos ambientales directos.

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.

Segmento	Nº Operac.		Miles de €		Alto		Medio		Bajo	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Empresas	622	764	1.381.153	1.185.698	30	27	88	123	434	519
Particulares	2	16	8.100	33.958	-	1	-	1	2	14
Autónomos	2	1	1.450	150	-	-	-	-	2	1
Negocios	23	40	25.061	62.652	-	-	-	4	22	36
Promotores	46	43	238.554	139.645	-	-	-	-	42	37
Institucional	110	133	404.477	443.788	7	8	4	35	54	66
Público	41	22	2.165.119	567.104	-	-	-	-	39	21
Fin. Cred.	11	14	5.982	8.001	-	-	-	-	1	1
Total	857	1.033	4.229.895	2.440.996	37	36	115	163	596	695

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 dos últimos años no se ha rechazado ninguna operación por causa de riesgo ambiental.

Por otro lado, en el apartado **4.2 Financiación/ Inversión con criterios ESG**, se hace referencia a otros controles ambientales llevados a cabo desde el punto de vista ambiental tanto en la inversión crediticia como en la gestión de inversiones.

Transparencia en la exposición a combustibles fósiles

Exposición a combustibles fósiles a 31/12 miles €	2021	2022
Número de operaciones*	44	48
Total exposición	7.533.662	5.176.440

*Se consideran operaciones con

Se constata que la exposición de LABORAL Kutxa a la incidencia del riesgo climático en estas industrias es modesta.

Tal y como se ha explicado a lo largo de la memoria, en 2022 se ha publicado el segundo informe TCFD en el que se explica la situación de LABORAL Kutxa con respecto a los riesgos climáticos. En el informe, disponible en la web, se presentan los avances realizados en esta área, así como los importantes retos pendientes.

Contaminación

Durante los últimos años LABORAL Kutxa ha venido realizando un importante esfuerzo inversor que se ha materializado en la renovación integral de dos de los tres edificios de los Servicios Centrales de Mondragón, habiendo comenzado la renovación del tercero en 2022. Estas actuaciones han supuesto la introducción de las últimas tecnologías en iluminación, climatización y aislamiento, lo cual ha derivado en la obtención de la máxima calificación ambiental (A) para el edificio LK1. Destaca la introducción de tecnologías renovables como la geotermia y la biomasa para la climatización de los edificios. Asimismo, al realizar renovaciones de las oficinas de la red comercial se aplican estas tecnologías con el objetivo de reducir el impacto de la actividad y minimizar las emisiones. Por último, se está realizando un esfuerzo continuado en la digitalización de la actividad. Esto es así tanto para la relación con nuestra clientela como para la actividad interna.

Dentro de la evaluación de aspectos ambientales realizada anualmente dentro del programa ambiental el ruido no se considera un aspecto significativo. Con respecto a la contaminación lumínica, no se contempla debido al reducido impacto de la actividad financiera en este aspecto. En todo caso existen mecanismos para apagar la iluminación de los letreros luminosos de las oficinas a partir de cierta hora de la noche.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

Con respecto a la **seguridad ambiental**, los edificios e instalaciones de los Servicios Centrales cuentan con planes de emergencia que contemplan posibles afecciones al medioambiente en caso de producirse un incidente, así como la forma de actuar para minimizar dicho impacto. Existen también planes de emergencia para todos los centros de trabajo, si bien en la red de oficinas las potenciales afecciones al medioambiente de las emergencias son muy inferiores.

Para la gestión de **residuos**, dentro de la certificación ambiental se realiza la correcta gestión de los residuos. Asimismo, los residuos más relevantes, el papel a destruir y el tóner, se gestionan de forma centralizada para todos los centros de trabajo. A continuación, se señalan aquellos más significativos de nuestra actividad:

Indicador	Unidad	LABORAL K.		Seguros LA	
		2021	2022	2021	2022
Residuos de cartón y papel	Kgrs	108.340	129.780	1.503	3.420
Cartuchos de tóner reciclados	Kgrs	2.881	1.392	(1)	
Aceite vegetal usado	Litros	720	560		

(1) Estos residuos no existen para Lagun Aro.

Dada la actividad desarrollada, el desperdicio de alimentos no es relevante. En cualquier caso en 2020 se ha implantó un sistema de reserva online para acceder al comedor de los Servicios Centrales que permite ajustar el número de comidas preparadas diariamente.

Uso sostenible de los recursos

Pese a que el consumo de agua no es relevante en una entidad financiera, dentro de nuestro sistema ambiental se gestiona el consumo de los servicios centrales, no el de las oficinas ni el de Lagun Aro. En las reformas que se han llevado a cabo en los edificios de la Sede Central se han renovado las canalizaciones con el objetivo de reducir las roturas y pérdidas de agua. Los consumos de agua de Lagun Aro y de la red comercial se reducen a los sanitarios, por lo que no se consideran significativos ni gestionables, al contrario que los de la Sede Central, donde se utiliza en la cocina y para el riego. Toda el agua utilizada proviene de la red y se vierte a la red de saneamiento municipal. Anualmente se realiza una analítica externa al vertido para comprobar que se encuentra en los límites autorizados.

Consumo de agua (m3) en Sede Central	2020	2021
Consumo de agua (1)	6.363 (1)	7.124

(1) Al no estar disponible a cierre de esta memoria el dato del 4º trimestre incluye el último trimestre del año anterior y los 3 primeros trimestres del año.

Anualmente en el programa ambiental se realiza una identificación, registro y evaluación de los aspectos ambientales con el fin de determinar sus impactos ambientales asociados y establecer su nivel de significación desde una perspectiva del ciclo de vida. Para ello se determina la magnitud y peligrosidad, obteniéndose un nivel de significación. A continuación se presentan los principales indicadores del Programa de Gestión Ambiental de LABORAL Kutxa (Servicios Centrales y oficinas) y Lagun Aro en función del resultado de dicha evaluación.

Consumo papel kgrs LABORAL Kutxa+Lagun Aro	2021	2022
Papel publicitario	120.807	100.597
Papel de oficina (cartas, libretas, carpetas, folios, sobres,...)	246.574	214.647
Consumo total de papel*	367.381	315.244

*El 100% del papel consumido ha sido en papel ecológico sin cloro. El papel de impresora tiene el certificado EU Ecolabel, FSC y Rainforest Alliance. Dada la variedad de tipos de papel utilizados no se registra el % de reciclado.

Con el objetivo de reducir la cantidad de papel utilizado en las comunicaciones a la clientela, se está dando un importante impulso a la utilización de las nuevas tecnologías y el uso de comunicaciones vía correo electrónico (Postamail), así como a la digitalización de las operaciones dentro de las oficinas. Ello está provocando un descenso progresivo en el volumen de papel y tóner consumido. En el Plan estratégico 23-24, se ha establecido un objetivo de reducción del papel del 50%.

Consumo de tóner en unidades LABORAL Kutxa+Lagun Aro	2021	2022
Consumo total cartuchos de tóner	3.236	2.962
Consumo de cartuchos por persona	1,45	1,34
Peso del tóner utilizado kg	2.557	2.089
Peso del tóner utilizado kg/persona	1,15	0,95

Los impactos directos, no financieros, de la actividad de LABORAL Kutxa son limitados*. Uno de los más relevantes es el consumo eléctrico. El de los Servicios Centrales de Mondragón está dentro de la certificación ambiental ISO 14001 y se gestiona activamente:

Año/Unidad	LABORAL K.		Seguros LA	
	2021	2022	2021	2022
Consumo eléctrico en Kwh / año Servicios Centrales	3.136.949	3.086.684	288.765	308.761
Consumo eléctrico en Kwh / año TOTAL LK	11.432.660	10.570.653		

*El gasóleo y propano consumidos en SSCC y controlados en el Sistema Ambiental no se consideran materiales.

En los últimos años se han realizado importantes esfuerzos para mejorar la eficiencia energética. Cabe destacar:

- La introducción de una instalación de geotermia para climatizar los edificios de los Servicios Centrales.
- La construcción de una instalación de biomasa para completar las necesidades calóricas de la biomasa. Ambas instalaciones han permitido eliminar la climatización mediante combustibles fósiles.
- Realización de reformas en los aislamientos (vidrios bajo emisivos), instalaciones (LED) y maquinaria que aumentan la eficiencia de la climatización e iluminación.

Cambio climático-Huella de carbono

A lo largo de los años LABORAL Kutxa ha ido calculando sus emisiones de Co2. Este cálculo se ha ido perfeccionando, incorporando nuevas herramientas/calculadoras y nuevos aspectos a lo largo del tiempo en un esfuerzo por conocer mejor el impacto de la actividad. En el Plan Estratégico 2020-22 se estableció un objetivo de reducir esta huella de carbono en un 75%. Este objetivo se ha cumplido, principalmente debido al esfuerzo económico realizado para adquirir toda la energía eléctrica proveniente de fuentes renovables.

Desglose emisiones según origen. Huella de Carbono	LABORAL K.		Seguros LA	
	2021	2022	2021	2022
Alcance 1: Emisiones directas	213	127	0	0
Alcance 2: Emisiones indirectas	0	0	0	0
Alcance 3: Otras emisiones indirectas	940	991	59	82
Emisiones totales Toneladas CO2	1.154	1.110	59	82

Para su obtención se ha utilizado la calculadora Klima 2050 del Gobierno Vasco. Se ha tenido en cuenta:

- Para el alcance 1 los consumos de gasoil, propano y las emisiones de gases refrigerantes.
- Para el alcance 2 se ha tenido en cuenta el total del consumo eléctrico (SSCC, la red de oficinas y los edificios de direcciones territoriales). Se considera 0 dado que toda la energía es proveniente de fuentes renovables.
- Para el alcance 3, se han tenido en cuenta las emisiones por desplazamientos en el tiempo de trabajo, los kilómetros realizados en taxi, la emisión resultante del papel consumido, los viajes de trabajo (avión, tren y hotel), el consumo eléctrico de la clientela al utilizar nuestra web, la gestión del residuo de papel y el suministro de agua.

Pese al aumento debido a la recuperación de las emisiones derivadas de la movilidad, la huella ha descendido, motivado principalmente por el descenso en los gases refrigerantes.

Sin embargo, en 2022 se ha participado en un grupo de trabajo sectorial para mejorar este cálculo de la huella de carbono. Como entidad financiera es relevante incorporar al alcance 3 nuevos elementos, especialmente los relativos a las carteras de inversión y financiación. Como resultado del trabajo se ha obtenido mayor conocimiento teórico y una nueva herramienta de cálculo. No obstante, esta metodología de cálculo aún debe perfeccionarse. La principal carencia del nuevo cálculo es la ausencia de información de la mayor parte de las contrapartes financiadas, por lo que hoy en día el cálculo se basa en información pública y en aproximaciones sectoriales. Es una labor que se llevará a cabo en los próximos ejercicios. Sin embargo, este nuevo cálculo supone un salto relevante en el conocimiento del impacto de la actividad.

Con este nuevo cálculo, la huella de carbono operacional sería:

LABORAL Kutxa			2022
Resumen de emisiones de GEI			
Alcance	Id	Tipo de actividad	t CO ₂ e
EMISIONES DIRECTAS	A1.1	Fuentes fijas	24,85
Alcance 1	A1.2	Fuentes móviles	
	A1.3	Emisiones fugitivas	104,59
	A1	Alcance 1 - Total	129,43
EMISIONES INDIRECTAS	A2.1	Consumo de electricidad	
Alcance 2			
	A2	Alcance 2 - Total	
EMISIONES INDIRECTAS	A3.1	Bienes y Servicios Adquiridos	443,00
Alcance 3	A3.4	Transporte y Distribución Aguas Arriba	542,01
	A3.5	Residuos Generados en la Actividad	0,52
	A3.6	Viajes de Negocios	805,54
	A3.7	Desplazamiento de Empleados	1.670,16
	A3	Alcance 3 - Total	3.461,23
		Total emisiones	3.590,66

Para su obtención se ha utilizado la calculadora HdC sectorial (Connecting Visions).

Se ha tenido en cuenta:

- Para el alcance 1 los consumos de gasoil, propano y las emisiones de gases refrigerantes.
- Para el alcance 2 se ha tenido en cuenta el total del consumo eléctrico (SSCC, la red de oficinas y los edificios de direcciones territoriales). Se considera 0 dado que toda la energía es proveniente de fuentes renovables.
- Para el alcance 3, se han tenido en cuenta las emisiones por el consumo de agua, papel, tóner y por el uso de la nube. También las emisiones por la valija interna y por los pedidos de almacén. Como residuos se incluyen el papel/cartón. Y por último los desplazamientos por negocios (kilometraje, taxis, viajes) y los personales de casa al trabajo.

Con respecto a las emisiones financiadas:

	Total Emisiones
Cartera de Crédito	713.449,25
Préstamos Corporativos	301.503,41
Préstamos Hipotecarios	169.294,77
Préstamos a Administraciones públicas	242.651,08
Cartera de Renta Fija	1.063.715,86
Bonos Corporativos	0,00
Deuda Soberana	1.063.715,86
Cartera de Renta Variable	0,00
Total Emisiones Financiadas Toneladas de CO₂	1.777.165,11

Estas emisiones corresponden al 87% de la cartera financiada e inversiones de tesorería. El resto de la cartera no se ha podido calcular este año por falta de datos. Tal y como se ha señalado, la calidad del dato debería mejorar en años siguientes, pudiendo afectar al resultado del cálculo.

LABORAL Kutxa viene manteniendo un esfuerzo continuado durante los últimos años para combatir y adaptarse a las consecuencias del cambio climático: inversiones, digitalización y actuaciones por mejorar la eficiencia energética. De cara a los próximos ejercicios, además de mantener dicho esfuerzo y de las iniciativas descritas anteriormente, se plantean las siguientes líneas de acción:

- Incorporación de la reducción de la huella de carbono y del consumo eléctrico a la retribución variable de la plantilla.
- Participación en iniciativas y en alianzas para acelerar la transformación de la actividad hacia un modelo productivo sostenible: Basque Ecodesign Center, Principios de Banca Responsable, grupos sectoriales a través de la Unacc, colaboraciones con universidades,...
- Se continúa trabajando en mejorar la calidad de los datos disponibles en materia de sostenibilidad. Una mejor y más profunda disponibilidad de estos permitirá conocer mejor el impacto de la actividad, los riesgos climáticos a los que nos enfrentamos y facilitará el diseño de políticas y productos.
- Tal y como se ha explicado, la sostenibilidad es un elemento clave en estrategia del Grupo para los dos próximos años.

Protección de la biodiversidad

La actividad financiera de LABORAL Kutxa no implica afecciones a la biodiversidad ni impactos en áreas protegidas.

3.5. Nuestra relación con las empresas proveedoras

3.5.1. Enfoque de gestión

La actividad financiera que desarrollamos, así como la presencia local en un ámbito territorial muy concreto hacen que los riesgos de la gestión de las subcontratas y proveedores no sean excesivamente relevantes. Como resultado de ello, actualmente todavía no se examinan las empresas proveedoras en función de criterios de sostenibilidad.

Aun así, LABORAL Kutxa, consciente de la importancia que en el ámbito de la sostenibilidad tiene la gestión de la cadena de suministro ha desarrollado a lo largo de 2022 las siguientes líneas de acción con respecto a los proveedores.

Se ha seguido trabajando para dar cumplimiento a la **Guía de Outsourcing** de la EBA, que tiene el objetivo de gestionar todos los riesgos que pueden conllevar trabajar con proveedores y externalizar servicios. Como ya se indicó en la Memoria del año pasado, en el 2021 se aprobó la actualización de la **Política de delegación de servicios** (también llamada política de externalización). Además, se constituyó una unidad organizativa con rango de sección denominada Gestión de Terceros que centraliza y es responsable de la gestión de los proveedores con el objetivo de poder implementar esta Política.

En 2022, la sección Gestión de Terceros ha continuado analizando cada vez más empresas proveedoras. En este sentido, se han ido actualizando las herramientas de que se disponen para comunicarse con los proveedores. Estas son las 3 herramientas que se dispone para ello:

- Código Ético: que deben firmar los proveedores. En caso de que alguno no lo firme, se le solicita su código ético para que lo verifique LABORAL Kutxa.
- Petición Proveedor: se trata de una herramienta que sirve para la homologación de proveedores. En ella, existen tres apartados específicos sobre la sostenibilidad.
- Solicitud de Servicio: enfocado al servicio en concreto.

Con estos tres elementos se da respuesta la Guía de la EBA y se controlan y gestionan los riesgos derivados de los proveedores. Ya que, una vez respondidos, estos documentos son analizados por Protección de Datos, Seguridad, Asesoría Jurídica y Continuidad del Negocio, que se encargan de verificar de que no se está incurriendo en riesgos.

Todos estos cuestionarios son enviados a cada proveedor cada vez que se contrata un servicio nuevo o se renueva uno antiguo. Al mismo tiempo, se están enviando a proveedores antiguos, aunque no se renueve el servicio, con el propósito de contar con la mayor información posible sobre todos los proveedores.

Respecto a la **prevención de riesgos laborales**, se ha avanzado en la coordinación de actividades empresariales con las contratas que acuden a realizar su labor en las oficinas de la red comercial.

Dadas las características de nuestras empresas proveedoras no se considera necesario realizar auditorías sobre ellas sobre aspectos no relacionados con las características del producto o servicio que proporcionan, excepto los relativos a la seguridad de información y datos. Por este motivo, actualmente las empresas proveedoras no son evaluadas por aspectos ambientales o sociales, ahora bien, los impactos de su actividad son considerados reducidos. Dando cumplimiento al principio de precaución, hay otros factores que influyen en la selección de

empresas proveedoras, además de los locales, como son los requisitos técnicos, las características del producto o servicio que proporcionan 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 ellas:

- 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.

En nuestro ámbito de actuación, solo detectamos riesgos relevantes ligados al incumplimiento de los derechos humanos en relación con los riesgos de corrupción y con nuestra actuación indirecta para garantizar el cumplimiento por parte de empresas que son nuestras proveedoras. Las actuaciones en relación con estos dos aspectos se desarrollan en los respectivos apartados.

3.5.2. Principales magnitudes

	2021	2022
Volumen de compra (miles de euros)	133.508	158.817
% de bienes y servicios comprados a empresas locales (2)	94,2%	96,3%
% de empresas proveedoras locales sobre total	90,9%	93,6%
% de compras interiores, no importadas (1)	98,34%	99,9%

(1) En 2022 LABORAL Kutxa hubo 7 empresas proveedoras (el 0,53% del total y que suponen el 0,05% de los bienes y servicios adquiridos), de fuera del Estado. De ellas 2 no son de países de la Unión Europea (UK).

El 50,5% del importe provienen de la denominada Red Tradicional (CAV y Navarra).

(2) Locales se consideran aquellas cuyo domicilio está en una provincia en la que tengamos presencia a través de nuestra red de oficinas.

3.5.3. Diálogo con los proveedores

Con respecto al **diálogo** con las empresas proveedoras sobre RSE, para la realización de la Memoria de 2020 se envió un cuestionario a 165 empresas proveedoras. Se escogió a empresas especialmente vinculadas con trabajadores que realizan labores dentro de nuestras instalaciones. Ello incluía a empresas subcontratistas y de actividades externalizadas. Se cuenta con respuestas de 20 empresas, que valoraron con un 8,5 la importancia de esta Memoria.

Asimismo, dentro del proyecto de gestión de empresas proveedoras se ha habilitado un canal (e-mail) para que nuestras empresas proveedoras se comuniquen con nosotros para resolver cualquier duda que puedan tener o para trasladar cualquier denuncia o inquietud.

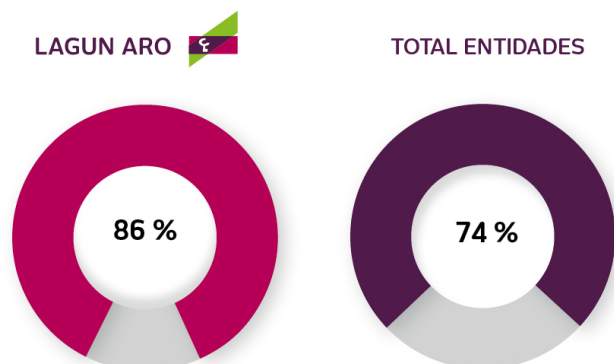
Dentro del ámbito de los proveedores, merece especial atención el **canal de mediación de Lagun Aro**. Desde la perspectiva de las compañías de seguros el canal de mediación supone grupo de interés importante para el negocio.

El diálogo con nuestros mediadores y mediadoras es constante, tanto de manera personalizada como con reuniones grupales, encuestas u otros. Buscamos su opinión y consenso, entre otros en los lanzamientos o modificaciones de productos, apoyándonos en su visión y experiencia del mercado.

Además recabamos su opinión en relación a su satisfacción con la compañía, a través de un estudio bienal en el que se analizan múltiples aspectos, tales como: su satisfacción a nivel de productos y servicios que la entidad pone a su disposición para su comercialización, el apoyo que se les da desde la misma para el desarrollo de su actividad, los medios técnicos y el

personal de contacto que tienen a su disposición, la información facilitada, el servicio al cliente final o la satisfacción con la gestión de siniestros.

Fruto de este estudio, en 2022 hemos obtenido una **satisfacción general del 86 %** (valoraciones por encima de 7 en una escala de 0 a 10) frente **al 74% del Mercado**, lo que supone un amplísimo margen dejándonos en una situación más que favorable.



Situación similar la que obtenemos si nos fijamos en el **Net Promotor Score (NPS)**, indicador de lealtad y recomendación donde **Lagun Aro** consigue un **13%** de promotores netos (fruto de restar el porcentaje de detractores del de promotores) mientras que el **mercado** obtiene un **-7** al superar los clientes detractores a los promotores.



RECONOCIMIENTO Y FORMACIÓN PARA NUESTRO MEDIADORES

El año 2022 ha sido el año de los reencuentros. Después de unos años donde los eventos y reuniones se habían virtualizado, en Lagun Aro se ha aprovechado el año 2022 para poder tener encuentros relacionales con sus mejores mediadores.

Bajo el lema “Os echabamos de menos” realizaron la Convención con sus mejores mediadores. Donde, además de exponer los datos de la compañía, pudieron hablar de proyectos futuros de Lagun Aro y del canal de mediadores. En este encuentro fueron importantes los momentos relacionales que tanto enriquecen a Lagun Aro como compañía, así como a los mediadores y mediadoras que a la convención asisten.

En la segunda parte del ejercicio, Lagun Aro reunió a todos los miembros del SPECIAL CLUB en unas jornadas “especiales”. En estas jornadas, se realizaron grupos de trabajo que sirvieron para conocer necesidades actuales y donde se definieron proyectos futuros para este colectivo. Los encuentros tuvieron una parte lúdica lo cual hizo de nuevo resaltar los valores que Lagun Aro tiene con la mediación, la cercanía y el trabajo conjunto.

En el ejercicio 2022 para todo el canal de mediación se ha realizado una inversión importante para ayudar al mediador a retener al cliente a través de la fidelización y el apoyo de Marketing continuo.

3.5.4. Iniciativas desarrolladas en el ejercicio para la gestión responsable de proveedores

Respecto a la sostenibilidad, en primer lugar, cabe mencionar que dos de los tres documentos comentados anteriormente mediante los cuales se mantiene la relación con las empresas proveedoras contienen cuestiones de sostenibilidad. Por un parte, el Código Ético está íntegramente relacionado con la sostenibilidad. Por otro lado, en el documento Petición Proveedor se cuenta con tres apartados relacionados: Transparencia y Ética; Responsabilidad social corporativa (RSC), y Certificaciones y medioambiente.

Aun así, más allá de esto, en 2022 se ha puesto en marcha un proyecto para seguir integrando criterios ESG entre las empresas proveedoras. Para ello, dentro de la Entidad, se cuenta con la implicación tanto de la Oficina de Sostenibilidad como de la sección Gestión de Terceros. Además, este proyecto forma parte de un sectorial junto a más entidades financieras, que además cuenta con el apoyo del Basque Ecodesign Center (BEcC), el cual es una empresa dependiente del Gobierno Vasco.

El objetivo de este proyecto no es otro que actualizar los procedimientos existentes para poder gestionar de una mejor manera los riesgos de sostenibilidad derivados de los proveedores. Al mismo tiempo, se quiere aprovechar para ayudar e impulsar a nuestra cadena de valor a que se muevan a posiciones más sostenibles.

Otra línea de acción con respecto a los proveedores llevada a cabo hace referencia a la **prevención de riesgos laborales**. En 2021 se implantó una nueva operativa en el control de accesos de forma que ninguna subcontrata pueda acceder a nuestros servicios centrales sin tener la documentación necesaria actualizada. Del mismo modo se ha avanzado notablemente en mejorar el control de las subcontratas que acceden a nuestras oficinas.

El procedimiento de compras exige que las empresas proveedoras asuman el Código ético de proveedores, asumiendo unos principios y compromisos ambientales, de derechos humanos e igualdad, de blanqueo de capitales y lucha contra la corrupción y de protección de datos.

Se distinguen tres tipos de empresas proveedoras según su origen geográfico:

- Empresas de cercanía: las que tienen su sede en la Comunidad Autónoma Vasca.
- Empresas locales: aquellas no de cercanía cuya sede esté en una provincia en la que LABORAL Kutxa tiene implantación física (oficina).
- Resto.



4.

Otras
magnitudes

4.1. Clientela

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 (M de euros)	2021	2022
Sector Público	1.278,2	1.195
Otros Sectores Residentes	14.189,1	14.164,2
Economías Domésticas	10.774,5	10.609,1
- Hipotecarios	10.349,6	10.175,2
- Financiación al consumo	398	414,2
- Resto	26,9	19,7
Empresas	2.821,5	2.869,4
Otros Créditos	593,1	685,8
Crédito a No Residentes	27,9	139,8
Total Crédito a Clientela Bruto	15.495	15.499
Correcciones de valor por deterioro de activos	-349,6	-317,5
Total Crédito a Clientela Neto	15.145,5	15.181,4

La distribución geográfica de la clientela de LK es la siguiente:

Zona geográfica	Inversión crediticia		Depósitos	
	2021	2022	2021	2022
Bizkaia	20,52%	20,53%	30,99%	32,71%
Gipuzkoa	14,18%	13,57%	26,80%	27,08%
Araba	7,69%	6,51%	12,35%	11,26%
Nafarroa	8,65%	8,35%	9,54%	9,71%
Burgos	1,89%	1,72%	1,70%	1,35%
Madrid	4,24%	5,91%	1,09%	1,02%
Valladolid	3,36%	2,63%	2,20%	1,89%
Zaragoza	4,97%	5,04%	1,75%	1,80%
Otras	34,50%	35,74%	13,58%	13,18%
TOTAL	100%	100,00%	100%	100%

El perfil de la Clientela de CLBS a 31/12/2022 es el siguiente:

Modalidad	Asegurados hombres		Aseguradas mujeres	
	Nº Pólizas	Edad Media	Nº Pólizas	Edad Media
Riesgo Vida	40.142	48	37.163	48
Amortización PGP	29.833	45	24.243	46
Amortización PGH	15.484	41	14.878	40
Hogar propietario/a	43.144	47	39.782	47
Hogar arrendador/a	7.566	57	6.311	57
Hogar inquilino/a	11.600	45	22.399	46

Servicio de Atención al Cliente

Servicio de Atención al cliente- Importes reclamados (miles de euros)	2021	2022
Importes de expedientes resueltos a favor de la Entidad	1.502	2.248
Importes de expedientes resueltos a favor de la clientela	196	171
Importes indemnizados por la Entidad	196	171
Importes devueltos a Clientela por la Entidad, no corresponde cobro	0	0
Importes indemnizados o devueltos por terceros	0	0
Total	1.698	2.419

Motivo de apertura de expedientes (SAC)	2021	2022
Servicios centralizados a la clientela	2%	2%
Comisiones y gastos	89%	85%
Condiciones económicas	1%	2%
Falta información o ésta es incorrecta	0%	0%
Fraude TIC	-	2%
Oficinas por elementos objetivos	1%	3%
Elementos de relación con la clientela	1%	3%
Campañas en general	0%	1%
Cajeros	3%	2%
Cuantía de las reclamaciones	2021	2022
≤ 100 €	0,24%	0,97%
> 100 ≤ 250 €	0,86%	1,55%
> 250 ≤ 1.000 €	23,58%	45,69%
> 1.000 €	75,32%	51,79%

Las reclamaciones que presentadas por los distintos canales disponibles han sido:

	2021	2022
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación a la seguridad de los productos (1)	4	4
Nº reclamaciones en que BdE se ha pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	2	0

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

	2021	2022
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)	27	14
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LK	11	4

(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.).

	2021	2022
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	0
Nº reclamaciones en que BdE y CNMV se han pronunciado a favor de LABORAL Kutxa	1	0
Coste de multas por incumplimiento de normativa de suministro y uso de servicios.	0	0

	2021	2022
Sanciones al Grupo (€) por incumplimiento de leyes y regulaciones	0	0

Lagun Aro	2021	2022
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas)	694	731
Nº de reclamaciones presentadas ante el Serv de Reclamaciones de la D.G. Seguros y FP	16	12
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados	46%	40,3%
Plazo medio respuesta (días)	12,02	10,31
Importe abonos favorables al cliente €	81.212	62.499
% informes finales recibidos del supervisor favorables (tot. o parc.) al reclamante	7,7%	7,1%
CLBS	2021	2022
Expedientes abiertos (reclamaciones y quejas) (1)	4	2
% de los expedientes cerrados estimados o parcialmente estimados (1)	25%	0%
Plazo medio respuesta (días)	2,75	1
Importe abonos favorables al cliente €	0	0

(1) La mayor parte de las inadmisiones se producen porque están dirigidas a otras Entidades.

Principales magnitudes de productos y servicios responsables

	2021		2022	
	Nº	Miles €	Nº	Miles €
Microcréditos	1.177	18.811	988	16.631
Préstamo Personal	168	343	201	475
Préstamo Hipotecario	78	5.681	38	2.114
Tarjetas Aseguradas	261.425	-	256.299	-
Préstamo Erkide	29	269	61	726
Préstamo FCTC	6	84	-	-
Préstamo CEPES/ASLE	1	14	7	91
Préstamos a comunidades de propietarios para rehabilitación energética	-	-	35	4.179

En 2021 y 2022 el volumen de los convenios ha sido el siguiente:

Organismo Público (miles de euros)	Nº de operaciones formalizadas		Importe formalizado		Saldo dispuesto al 31/12	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
ICO	954	336	100.197	55.336	424.389	397.404
Gobierno Vasco+Elkargi	181	0	20.916	-	200.891	172.172
Gobierno de Navarra+Sodena	50	0	5.976	-	32.107	27.079
EIF. Del cual:	66	44	8.112	9.703	46.143	35.336
• EaSI Social	63	17	7.387	2.972	20.129	12.851
• Innovfin	3	27	725	6.731	26.014	22.485
EaSI Micros II	1.175	988	18.767	16.631	45.145	44.302
Diputaciones Araba-Bizk-Gipuzk	0	0	0	-	341	261
Luzaro	27	40	4.701	3.605	14.965	14.877
Otros Convenios	0	0	0	0	0	0
Suma Préstamos+Leasing	2.453	1452	158.669	94.978	763.981	726.767
Con SGRs (Elkargi, Iberaval, Sonagar, Oinarri,...)	586	407	74.960	73.221	407.698	404.930
Sin SGRs (ICO, Fondo Europeo de Inversión,...)	2.054	1415	121.169	87.518	550.500	532.344
Suma Prést+Leas. garantizados	2.640	1.822	196.130	160.739	958.198	937.274

Cientela usuaria de nuevos canales	2021	2022
Nº de contratos CLNet	741.369	744.441
Cientela activa en CLNet	510.561	541.654
Banca Móvil (usuarios que han accedido a través de móvil)	434.736	488.786
Alertas (contratos activos)	392.521	409.839
Bizum	297.819	345.981

4.2. Personas

Plantilla socios/as de LK por sexo y categoría profesional*	2021				2022			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	18	1,06%	7	0,41%	31	1,81%	11	0,64%
Jefes/as	205	12,11%	123	7,27%	195	11,36%	115	6,70%
Técnicos/as	318	18,78%	384	22,68%	317	18,47%	419	24,42%
Administrativos/as	107	6,32%	225	13,29%	110	6,41%	206	12,00%
Otros/as	166	9,81%	140	8,27%	168	9,79%	144	8,39%
Total	814	48%	879	52%	821	48%	895	52%
Socios/as activos	1.693				1.716			

*Las categorías que se consideran en los distintos Grupos Profesionales son las siguientes:

- Directores/as: Direc. General, Direc. Área, Direc. Territoriales y Direc. Departamentales.
- Jefes/as: jefes/as de Sección, Jefes/as de Zona y Directores/as de Sucursal.
- Técnicos/as: Técs. SSCC, Responsables y Técnicos/as de Oficina (Gestores/as Comerciales).
- Administrativos/as: Oficiales 1ª, Oficiales 2ª, Auxiliares Administrativos/as y Operarios/as.
- Otros/as: D.D.O.P.V.

Plantilla de LK por edad	2021						2022					
	Socio/a			Resto			Socio/a			Resto		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Hasta 30 años	8	14	22	79	82	161	34	36	70	71	78	149
Entre 31 y 40 años	87	189	276	10	13	23	71	176	247	6	9	15
Entre 41 y 50 años	397	436	833	11	2	13	382	422	804	10	6	16
Entre 51 y 60 años	305	233	538	3	0	3	321	257	578	3	0	3
Mayores de 60 años	17	7	24	0	0	0	13	4	17	0	0	0
Total plantilla	81	879	1.693	103	97	200	821	895	1.716	90	93	183

Plantilla CLBS por sexo, cat. profesional y área de negocio	2021				2022			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Jefes/as	8	5,52%	2	1,38%	7	5,80%	1	0,80%
Técnicos/as	0	0,00%	1	0,69%	0	0,00%	0	0,00%
Ges. Comerciales	32	22,07%	102	70,34%	28	23,3%	84	70%
Total plantilla	40	27,59%	105	72,41%	35	29,20%	85	70,80%
Serv. Centrales	1	0,69%	1	0,69%	1	0,80%	0	0,00%
Red Comercial	39	26,90%	104	71,72%	34	28,30%	85	70,80%
Total plantilla	40	27,59%	105	72,41%	35	29,2%	85	70,8%
Total plantilla	145				120			

Plantilla de CLBS por edad	2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Hasta 30 años	7	4	11	7	3	10
Entre 31 y 40 años	1	7	8	1	5	6
Entre 41 y 50 años	12	49	61	8	34	42
Entre 51 y 60 años	19	43	62	19	43	62
Mayores de 60 años	1	2	3	0	0	0
Total plantilla	40	105	145	35	85	120

Plantilla por sexo y cat. profesional Lagun Aro	2021				2022			
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Directores/as	4	7%	2	2%	4	2%	3	2%
Jefes/as	15	27%	14	12%	16	9%	14	8%
Técnicos/as	33	59%	51	45%	36	21%	52	30%
Administrativos/as	4	7%	47	41%	2	1%	47	27%
Total plantilla	56	33%	114	67%	58	33%	116	67%

Plantilla de Lagun Aro por edad	2021		2022	
	H	M	H	M
Hasta 30 años	1	3	5	3
Entre 31 y 40 años	7	7	5	5
Entre 41 y 50 años	14	50	14	51
Entre 51 y 60 años	31	53	30	53
Mayores de 60 años	1	3	4	4
Suma	54	116	58	116
Total plantilla	170		174	

Relación contractual LK (situación al 31/12)	2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
<i>Socios/as en activo</i>	1.693	814	879	1.716	821	895
Excedencias	15	4	11	46	9	37
Comisión de servicios	16	5	11	16	5	11
Prejubilados/as	123	76	47	119	70	49
Contratos de Sociedad	1.847	899	948	1.897	905	992
Eventuales T. Completo	155	78	77	143	68	75
Eventuales T. Parcial	8	2	6	2	1	1
Contratos Temporales	163	80	83	145	69	76
Contratos Indefinidos	37	23	14	38	21	17
Plantilla total al 31/12	2.047	1.002	1.045	2.080	995	1.085

Relación contractual CLBS (situación al 31/12)	2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Contratos Temporales	12	7	5	12	5	7
Contratos Indefinidos	133	33	100	108	28	80
Plantilla total al 31/12	145	40	105	120	35	85

Relación contractual LA (situación al 31/12)	2021			2022		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
Contratos Temporales	3	1	2	2	0	2
Contratos Indefinidos	167	55	112	172	58	114
Plantilla total al 31/12	170	56	114	174	58	116

Contratos LK por edad a 31/12	2021						2022					
	Total	Hasta 30	31-40	41-50	51-60	> 60	Total	Hasta 30	31-40	41-50	51-60	> 60
Socios/as en activo	1.693	22	276	833	538	24	1.716	70	247	804	578	17
Excedencias	15	0	9	3	2	1	46	1	24	14	6	1
Comisión de servicios	16	0	4	7	5	0	16	0	4	7	5	0
Prejubilados/as	123	0	0	0	97	26	119	0	0	0	91	28
Contratos de Sociedad	1.847	22	289	843	642	51	1.897	71	275	825	680	46
Eventuales T. Completo	155	139	13	3	0	0	143	137	6	0	0	0
Eventuales T. Parcial	8	8	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0
Contratos Temporales	163	147	13	3	0	0	145	139	6	0	0	0
Contratos Indefinidos	37	14	10	10	3	0	38	10	9	16	3	0
Plantilla total	2.047	183	312	856	645	51	2.080	220	290	841	683	46

Plantilla por ubicación-LK	2021				2022			
	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.	Socios	Cta. Aj.	Muj.	Homb.
Servicios Centrales	439	32	238	233	429	23	235	217
Particulares	26	0	12	14	26	0	12	14
Seguros	65	1	43	23	73	0	50	23
Empresa	84	4	26	62	90	7	27	70
Red Ter. 1	469	111	349	231	506	106	367	245
Red Ter. 2	610	52	308	354	592	47	297	342
Total 31/12	1.693	200	976	917	1.716	183	988	911

La totalidad de la plantilla de **Lagun Aro** trabaja en Servicios Centrales.

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2021	Hasta 30 años		Entre 31 y 40 años		Entre 41 y 50 años		Entre 51 y 60 años		Mayores de 60 años	
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Bajas en el año:	66	0	0	24	5	5	7	4	7	0	14
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	4	-	-	2	-	1	-	-	1	-	-
Excedencia Cuidado hijos/familiares	36	1	-	22	9	3	1	-	-	-	-
Jubilación	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12
Fallecimiento e Invalidez	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Baja Voluntaria	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
A comisión de servicios	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prejubilados/as	9	-	-	-	-	-	-	4	5	-	-
Tasa de salidas total (*)	3,80%	33,33%	0,00%	11,37%	9,09%	0,93%	1,20%	1,72%	2,23%	0,00%	50,00%
Tasa de salida de Directores/as	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Jefes/as	1,15%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,25%	2,41%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Técnicos/as	6,11%	50,00%	0,00%	15,38%	10,14%	1,74%	1,27%	2,86%	5,13%	0,00%	60,00%
Tasa de salida de Administrativos/as	2,95%	0,00%	0,00%	6,15%	13,33%	0,56%	2,46%	0,00%	0,70%	0,00%	50,00%
Tasa de salida	2,55%	12,50%	0,00%	5,38%	5,87%	0,57%	0,93%	2,28%	2,06%	0,00%	27,50%

Bajas y rotación anual de Socios de trabajo en LABORAL Kutxa	2022	Hasta 30 años		Entre 31 y 40 años		Entre 41 y 50 años		Entre 51 y 60 años		Mayores de 60 años	
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Bajas en el año:	98	1	0	19	0	5	2	22	27		6
Excedencia Voluntaria y por Cargo Público	9	-	-	-	-	4	1	2	2	-	-
Excedencia Cuidado hijos/familiares	25	1	-	19	-	4	1	-	-	-	-
Jubilación	9	-	-	-	-	-	-	-	-	3	6
Fallecimiento e Invalidez	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Baja Voluntaria	6	1	-	-	2	-	1	-	1	-	1
A comisión de servicios	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prejubilados/as	47	-	-	-	-	-	-	22	25	-	-
Tasa de salidas total (*)	5,79%	14,29%	0,00%	10,05%	2,30%	2,06%	0,76%	10,73%	9,18%	42,86%	41,18%
Tasa de salida de Directores/as	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	27,27%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Jefes/as	3,66%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,50%	0,00%	12,90%	6,67%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Técnicos/as	4,13%	0,00%	0,00%	8,20%	3,28%	2,25%	0,58%	9,09%	6,41%	0,00%	0,00%
Tasa de salida de Administrativos/as y otros	8,73%	28,57%	0,00%	19,05%	0,00%	2,56%	0,00%	12,73%	7,14%	75,00%	60,00%
Tasa de salida	8,13%	7,14%	0,00%	6,81%	0,82%	1,83%	0,15%	13,68%	11,87%	18,75%	15,00%

(*) La tasa de salida se calcula a partir del número de bajas en el año y el número total de socios y socias 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.

En 2021 y 2022 no ha habido bajas no voluntarias.

Bajas y rotación anual en CLBS	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Bajas en el año:	4	15	8	15
Excedencia Cuidado hijos/familiares	-	-	*	1
Jubilación	-	-	*	*
Invalidez	-	-		1
Fin de contrato acordado	-	-		
Baja Voluntaria	4	13	7	10
Fin de contrato	-	2	1	3
Despidos	-	-	*	*
Bajas de Mujeres en el año	-	-	*	*
Bajas de Hombres en el año	-	-	*	*
Tasa de salidas total	14,07%		20%	14,29%
Tasa de salida de mujeres	14,71%			
Tasa de salida de hombres			12,12%	

Bajas y rotación anual de CLBS	2022	Hasta 30 años		Entre 31 y 40 años		Entre 41 y 50 años		Entre 51 y 60 años		Mayores de 60 años	
		M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Bajas en el año:	23	3	3	3	1	1	1	5	2	3	1
Excedencia Cuidado hijos/familiares	1			1							
Jubilación	0										

Fallecimiento e Invalidez	1					1					
Baja Voluntaria	17	1	2	1	1		1	5	2	3	1
Fin de contrato	4	2	1	1							

Bajas y rotación anual de trabajadores en Lagun Aro	2021	2022
Bajas en el año:	3	10
Baja Voluntaria	0	4
Otros	3	6
Bajas de Mujeres en el año	0	3
Bajas de Hombres en el año	3	7
Tasa de salidas total *	1,76%	5,75%
Tasa de salida de mujeres	0,00%	2,59%
Tasa de salida de hombres	5,36%	12,07%

*Las salidas son: 2 menos de 30 años y 8 más de 30 años

En LABORAL Kutxa y CLBS no ha habido despidos en los dos últimos años.

Despidos en Seguros Lagun Aro:

2021			2022		
Sexo	Edad	Categoría	Sexo	Edad	Categoría
H	57	Administrativo	-	-	-
H	59	Técnico	-	-	-

Formación en LABORAL Kutxa y CLBS	2021	2022
Número de cursos	530	526
Horas de formación	172.180	196.613
Horas de formación/persona	78,37	87,77
Socio-a	74,21	86,47
Eventual	104,58	107,48
Formación media en horas por categoría (de forma individual)		
Directores/as	83,07	71,53
Jefes/as y Directores/as Oficina	85,03	95,84
Técnicos/as	73,2	92,03
Administrativos/as	83,89	76,67

Horas de formación	2021		2021	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	92	81,15	83,14	65,89
Jefes/DO	85,2	84,91	100,49	91,22
Gc-Tecn	75,06	70,74	94,62	88,67
GOP	79,3	90,46	76,98	76,32

Formación en Seguros Lagun Aro	2021	2022
Horas de formación	2.341,24	4.029
Mujeres	1.289,08	1.988
Hombres	1.052,16	2.041
Horas de formación/persona	14,54	24,27
Directores/as	324,75	699
Jefes/as y Directores/as Oficina	651,83	1.402
Técnicos/as	1.153,16	1.509
Administrativos/as	211,5	419

La proporción entre asistentes a cursos por sexo (mujeres/hombres) en 2022 es 1,15 frente al 1,14 de 2021.

El porcentaje de personas diferentes formadas ha sido del 100% en 2022 y 99% en 2021.

Con respecto al **índice de promoción**, entendido como mejora del índice salarial estructural, ha sido en 2020 del 8,1%. Incorporando otros conceptos no estructurales como la antigüedad asciende al 23,6% (7,09% Y 28,21% es 2019).

Índice laboral medio LK	2021	2022
Mujeres	2,23	2,25
Hombres	2,51	2,48
Diferencia H/M	12,20%	10,55%

*El índice laboral medio es del 2,38 lo que es equivalente a 31/12/22 a 3.180,03€ brutos mensuales.

Índice laboral medio LK	2021		2022	
	H	M	H	M
Direct.	4,81	4,03	4,57	4,21
Jefatura	2,85	2,72	2,85	2,74
Tecnic.	2,35	2,19	2,33	2,20
Administr.	2,12	1,99	2,07	1,99

Remuneración de LK por edad	2021		2022	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	29.727	29.400	31.426	29.652
Entre 31 y 40 años	38.820	34.141	41.958	38.724
Entre 41 y 50 años	45.944	41.230	49.912	44.520
Entre 51 y 60 años	52.699	44.794	55.581	47.884
Mayores de 60 años	55.103	43.455	51.288	48.855

Índice laboral medio CLBS	2021	2022
Mujeres	2	1,99
Hombres	2,4	2,39
Diferencia H/M	20,40%	20,10%

Índice laboral medio CLBS	2021		2022	
	H	M	H	M
Direct.	*	*	*	*
Jefatura	3,27	3,35	3,51	3,05
Tecnic.	-	2,01	*	*
Gest.	2,19	1,97	2,1	1,98

*No hay personas en este rango.

Remuneración de CLBS por edad	2021		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	1,12	1,14	1,18	1,20
Entre 31 y 40 años	1,89	1,8	1,90	1,46
Entre 41 y 50 años	2,27	2,04	2,15	2,06
Entre 51 y 60 años	2,98	2,07	2,908	2,06
Mayores de 60 años	2,63	1,89	*	*

*No hay personas en este rango.

Salario medio Lagun Aro	2021	2022
Mujeres	50.032	52.109
Hombres	64.164	63.860
Diferencia H/M	28,25%	22,55%

Salario por sexo y cat. profesional (mil.€)	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores/as	103,91	85,2	106,02	84,58
Jefes/as	73,12	66,37	69,45	72,21
Técnicos/as	59,94	53,77	58,79	55,4
Administrativos/as	35,58	39,61	46,98	40,4

Remuneración de LAGUN ARO por edad	2021		2021	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Hasta 30 años	29.104	29.442	27.587	28.744
Entre 31 y 40 años	36.973	32.563	45.729	36.735
Entre 41 y 50 años	64.916	50.349	58.502	51.153
Entre 51 y 60 años	71.911	53.490	73.508	57.240
Mayores de 60 años	84.309	84.121	84.487	68.419

Total de personas con un Plan de Desarrollo Individual activo	2021		2022	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Directores/as	1	1	1	1
Jefes/as	164	90	168	95
Técnicos/as	166	239	293	407
Administrativos/as	59	89	99	149
Total	390	419	561	652

Se presentan a continuación los datos relativos a absentismo y accidentes en el Grupo.

Horas y tasa de absentismo	2021	Hombres	Mujeres	2022	Hombres	Mujeres
Accidente y Enfermedad	98.901	38.580	60.321	129.534	40.034	89.500
Maternidad	13.440	-	-	12.043	-	12.043
Paternidad	9.581	-	-	8.717	8.717	-
Resto (Cuidado de menores enfermos)	2.910	-	-	3.174	-	3.174
Total Horas absentismo LK	124.832	-	-	153.467	48.751	104.717
Tasa de absentismo LK	3,45	1,34	2,10	4,45	2,89	5,88
Tasa de absentismo Lagun Aro	3,14	0,99	2,15	3,45	0,58	2,87
Total horas absentismo Lagun Aro	7.280	2.232	5.046	7.994	1.328	6.666
Tasa de absentismo CLBS	6,29	7,49	8,57	7,99	2,46	10,23
Total horas absentismo CLBS	17.744	-	-	19.128	-	-

Durante el 2022 ha habido 27 mujeres y 29 hombres que se han tenido derecho y se han acogido a los permisos de maternidad y paternidad. El 100% de estos casos han vuelto a sus puestos de trabajo.

Accidentes de trabajo LK y CLBS	2021	2022
Accidentes	28	20
Frecuencia accidentes (1)	4,38	3,26
Gravedad accidentes (2)	0,07	0,18
Nº horas trabajadas LK	2.741.830	2.758.916
Nº horas trabajadas CLBS	267.797	228.642
Accidentes Lagun Aro (3)	0	1
Frecuencia accidentes	0	3,57
Gravedad accidentes	0	0,23
Nº horas trabajadas Lagun Aro	271.526	269.970

(1) Nº accid. acumulados con baja *1.000.000 / h. trabajadas

(2) Horas perdidas por accidente *100/h. teóricas a trabajar

(3) In itinere, sin baja y sin víctimas mortales

De los accidentes de 2022, 14 son de mujeres y de los de 2021 21. La mayoría de los accidentes son in itinere en desplazamiento al trabajo. No se dispone del dato de frecuencia y gravedad desagregado por sexo. No se contemplan enfermedades profesionales en nuestra actividad para el Grupo. No se han registrado accidentes de subcontratas.

4.3. Medioambiente

Usuarios de Postamail	2021	2022
Número de personas usuarias.	623.260	624.493
% Usuarios sobre el total de la clientela	55,33%	55,56%

Consumo papel kgrs	LABORAL K./ Lagun Aro	
	2021	2022
Papel publicitario/cliente	0,107	0,089
Papel oficina/cliente	0,219	0,191
Consumo total/cliente	0,326	0,280
Consumo total papel / persona	164,97	142,77

Los consumos energéticos:

Energía (Gj) (toda LABORAL Kutxa y plantilla)	2021	2022	Seguros LA 2021	Seguros LA 2022
Electricidad	41.158	38.054	1.040	1.112
Gasoil	25	26	0	0
Propano	0,28	0,30	0	0
Consumo de energía A	41.183	38.081	1.040	1.112
Consumo energ./pers.	20,02	18,69	6,11	6,5
Consumo energético externo B (gasolina desplaz)	17.705	18.495	1.197	1.677
Intensidad energética*	28,63	27,77	13,16	16,30

* Consumo energético total (incluyendo el interno A y el externo B) entre el número total de empleados

La **intensidad** de las emisiones de gases de efecto invernadero, medido como las emisiones totales de CO2 entre la plantilla de LK sería en este caso de 0,54, frente al 0,56 de 2021. La de Lagun Aro ha sido de 0,48 en 2022 frente al 0,35 de 2021.



**Información
sobre la
Memoria**

Perfil de la Memoria

La de 2022 es la décimo octava Memoria de Sostenibilidad que presenta LABORAL Kutxa y hace referencia a un año completo, el mismo que la información financiera. Caja Laboral publicaba ya desde el año 2005 y con periodicidad anual, Memorias de RSE.

LABORAL Kutxa tiene la voluntad de seguir publicando con periodicidad anual su Memoria de RSE siguiendo las directrices marcadas por GRI. La Memoria de sostenibilidad relativa al ejercicio 2022 de LABORAL Kutxa se ha realizado siguiendo la opción de conformidad de GRI. Se dan respuesta a todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales identificados.

Asimismo, esta Memoria cumple lo regulado en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre en materia de información no financiera y diversidad, teniendo en cuenta también la Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01 de Directrices sobre la presentación de informes no financieros.

El Director del Area Financiera da el visto bueno a la solicitud de verificación de la Memoria.

Hace referencia al Grupo consolidado e incluye las actividades bancarias y aseguradoras. Se presentará de información referente a las dos compañías de seguros de forma unificada. Para el resto de las sociedades, debido a su entidad y actividad, la información se encuentra integrada con la de LABORAL Kutxa, excepto en el caso de que exista un aspecto específico que requiera su reporte por separado.

Adicionalmente, 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 (CLBS)**, que es un mediador independiente, participado al 100% por LABORAL Kutxa, que tiene su razón de ser en la integración de la actividad de seguros en la estrategia empresarial y comercial de LABORAL Kutxa. Sus trabajadores lo son por cuenta ajena.

El servicio que presta LABORAL Kutxa a **CLBS** es la cesión de la red de distribución para la mediación de los productos de seguro. Al estar integrada en LABORAL Kutxa, buena parte de los indicadores de su actividad están integrados. A lo largo de la Memoria se enumeran aquellos aspectos para los que hay indicadores independientes.

LABORAL Kutxa es miembro de MONDRAGON. MONDRAGON está integrada por 95 cooperativas autónomas e independientes que utilizan sus propios sistemas de reporte.

Alcance sobre aspectos e indicadores GRI

De acuerdo con la cobertura establecida, en la Memoria de RSE 2022 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 citadas se irán indicando a lo largo de la Memoria.

A partir de la Memoria 2014 se ha venido incluyendo un análisis de materialidad con objeto de determinar los temas más relevantes en el ámbito de la sostenibilidad. En 2022 este análisis se ha realizado aplicando la perspectiva de la doble materialidad. Los resultados de este análisis se describen en el [apartado Análisis de Materialidad de la parte 2](#).

Política con 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, LABORAL Kutxa, a través del Area Financiera y mientras no se presenten nuevos requerimientos normativos, tiene previsto continuar con esta sistemática de verificación en el futuro.

Contacto

Acceder a la página Web de LABORAL Kutxa www.LABORALkutxa.com en la web corporativa, en su apartado de Informes y hechos relevantes están disponibles el:

- Informe Económico
- Cuentas Anuales Individuales y Consolidadas
- Informe de Gobierno Corporativo
- Información de Transparencia
- TCFD
- Memorias de sostenibilidad/Estado de Información No Financiera

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: RSE@LABORALkutxa.com



Anexos



6.1. Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	LABORAL Kutxa ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2022 y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	No aplica

ESTÁNDAR GRI/ OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN			Nº REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
			REQUISITOS OMISIÓN:	MOTIVO	EXPLICACIÓN	
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	Página p.8 1.1 Presentación de Grupo				
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad	p.9 Empresas Participadas				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	p.101 Perfil de la Memoria				
	2-4 Reexpresiones de información	A lo largo de la Memoria se describen los cambios producidos.				
	2-5 Verificación externa	p.101 Perfil de la Memoria p.160 Verificación de AENOR				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	p.8 Presentación del Grupo p.47 Productos y servicios responsables Ver Página Web www.LABORALkutxa.com p.12 Distribución geográfica p.39 Enfoque de gestión y Principales magnitudes de la clientela p.89 Otras magnitudes clientela p.4 Carta p.9 Estructura operativa p.15 Estrategia y gestión del riesgo p.9 Empresas Participadas p.84 Nuestra relación con las empresas proveedoras				
	2-7 Plantilla	p.92 Otras magnitudes- Personas				
	2-8 Trabajadores que no son plantilla			No procede	En Laboral Kutxa los trabajadores que no pertenecen a la plantilla (subcontratas) realizan labores no relacionadas con la actividad financiera como la limpieza, el mantenimiento o la seguridad.	
	2-9 Estructura y composición de la gobernanza	p.9 Estructura Operativa p.17 Gobierno Corporativo Ver Informe de Gobierno Corporativo				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno (Consejo Rector)	Ver Informe de Gobierno Corporativo				
	2-11 Presidencia del Consejo Rector (CR)	Ver Informe de Gobierno Corporativo				

2-12 Función del Consejo Rector en la supervisión de la gestión de los impactos	p.32 Análisis de materialidad p.17 Gobierno Corporativo p.11 Valores, principios, estándares y normas de conducta Ver Informe de Gobierno Corporativo				
2-13 Delegación de responsabilidad de gestión de los impactos	p.9 Estructura Operativa p.17 Gobierno Corporativo				
2-14 Función del CR en la presentación de informes de sostenibilidad	p.17 Gobierno corporativo				
2-15 Conflictos de interés	p.17 Gobierno Corporativo Ver Informe de Gobierno Corporativo				
2-16 Comunicación de las inquietudes críticas	p.17 Gobierno corporativo p. 56 Diálogo con la plantilla En el reporte anual al Consejo Rector de las actividades de RSE se identificaron las actividades relevantes. No ha habido notificación de preocupaciones críticas.				
2-17 Conocimientos colectivos del CR	p. 23 Desarrollo de los órganos de gobierno				
2-18 Evaluación del desempeño del CR	p. 17 Gobierno corporativo Ver Informe de Gobierno Corporativo				
2-19 Políticas de remuneración	p.23 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver Cuentas Anuales Consolidadas p.27				
2-20 Proceso para determinar la remuneración	p. 63 Gestión de la remuneración p.23 Retribución de los Órganos de Gobierno Ver informe de relevancia prudencial p. 17 Gobierno corporativo				
2-21 Ratio de compensación total anual	p.63 Gestión de la remuneración				
2-22 Dedaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	p.4 Carta				
2-23 Compromisos y políticas	p.15 Estrategia y gestión del riesgo p.17 Principios y Gobierno p.28 Enfoque de gestión Los riesgos en general se gestionan desde el Comité de Riesgos del Consejo Rector y el Marco de Apetito al Riesgo, y se reportan anualmente en la Información con Relevancia Prudencial. Los riesgos ambientales se gestionan dentro de un sistema certificado con la ISO 14001:2015. Los riesgos para los clientes de los nuevos productos son el ámbito de actuación del Comité de Productos p.11 Valores, principios, estándares y normas de conducta Informe TCFD				
2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	p.17 Principios y gobierno				
2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	p.41 Gestión responsable con la clientela p.41 Servicio de Atención al Cliente p.89 Servicio de Atención al Cliente				

	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	p.24 Corrupción y soborno p.41 Servicio de Atención al Cliente				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	El coste de las multas y sanciones, en los ejercicios cubiertos por la Memoria, es de 0. p.90 Sanciones p.89 Servicio de Atención al Cliente p.26 Cumplimiento Normativo				
	2-28 Afiliación a asociaciones	p.73 Iniciativas suscritas por LABORAL Kutxa				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Los grupos de interés se contemplan anualmente en el estudio de materialidad. p.32 Análisis de materialidad p.39 Diálogo con la Clientela p.56 Diálogo con la Plantilla p.73 Diálogo con la Sociedad				
	2-30 Acuerdos de negociación colectiva					
Temas materiales						
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	p.101 Perfil de la Memoria p.32 Análisis de materialidad				
	3-2 Lista de temas materiales	p.32 Análisis de materialidad p.101 Perfil de				
Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.						
	3-3 Gestión de los temas materiales	p.45 Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones				
Excelencia en la calidad de servicio: amabilidad, rapidez de servicio, sencillez en la operativa y minimizar errores.						
	3-3 Gestión de los temas materiales	p.39 Diálogo con la clientela				
Gestión responsable con la clientela: explicaciones claras y transparentes, comisiones equilibradas, evitar el sobreendeudamiento y flexibilidad en gestión de deudas impagadas.						
	3-3 Gestión de los temas materiales	p.41 Gestión responsable con la clientela y Excelencia en la calidad de servicio				
Reforzar la solidez financiera, la gestión de los riesgos y la liquidez de LABORAL Kutxa.						
	3-3 Gestión de los temas materiales	p.13 Principales magnitudes del Grupo p.15 Estrategia y gestión del riesgo				
Económicos						
Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	p.13 Principales magnitudes				
	201-2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	p.47 Productos y Servicios Responsables. p.79 Transparencia en la exposición a combustibles fósiles p.81 Cambio climático				
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	p.63 Gestión de la remuneración p.67 Retornos Coops. Capitalizados				
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	p.14 Subvenciones				
Presencia en el mercado	202-1 Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local.	p.63 Gestión de la remuneración				
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	p.17 Gobierno corporativo				

Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	p.76 Nuestra relación con el Medioambiente p.70 Gaztenpresa p.14 Impuestos y tributos				
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	p.71 Aportaciones Indirectas a la Sociedad				
Prácticas de abastecimiento	204-1 Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a Empresas proveedoras locales.	p.85 Principales magnitudes-proveedores				
Anticorrupción	205-1 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado Riesgos relacionados con la corrupción y riesgos detectados	p.24 Corrupción y soborno				
	205-2 Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	p.60 Formación en Procedimientos Anticorrupción p.23 Desarrollo de los órganos de gobierno p.24 Corrupción y soborno				
	205-3 Casos confirmados y medidas adoptadas	p.24 Corrupción y soborno p.26 Cumplimiento normativo				
Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hay ninguna reclamación o acción judicial en los ejercicios cubiertos por la Memoria				
Fiscalidad	207-1 Enfoque fiscal	p.14 Fiscalidad				
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	p.14 Fiscalidad				
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	p.14 Fiscalidad				
	207-4 Presentación de informes país por país	p.14 Impuestos y tributos				
Ambientales						
Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen.	Materiales utilizados por peso o volumen.				
	301-2 Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	p.80 Uso sostenible de los recursos				
	301-3 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil, por categorías de productos.			No procede	El componente material de los productos financieros no es relevante	
Energía	302-1 Consumo energético interno.	p.99 Consumo energético p.81 Cambio climático				
	302-2 Consumo energético externo.	p.99 Consumo energético p.81 Cambio climático				
	302-3 Intensidad energética	p.99 Consumo energético p.80 Uso sostenible de los recursos				

	302-4 Reducción del consumo energético.	p.99 Consumo energético p.80 Uso sostenible de los recursos				
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	p.51 Productos y Servicios Ambientalmente Responsables				
Agua y efluentes	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	p.80 Uso sostenible de los recursos				
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua.					
	303-3 Extracción de agua					
	303-4 Vertidos de agua					
	303-5 Consumo de agua					
Biodiversidad	304-1 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o están ubicadas en áreas protegidas (o no) de gran valor para la biodiversidad.			No procede	La actividad financiera de LABORAL Kutxa no implica afecciones a la biodiversidad ni impactos en áreas protegidas	
	304-2 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de Áreas protegidas o de alta biodiversidad no protegidas, derivadas de las actividades, los productos y los servicios.				La actividad financiera de LABORAL Kutxa no implica afecciones a la biodiversidad ni impactos en áreas protegidas	
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados.					
	304-4 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones.					
Emisiones	305-1 / 305-2 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	p.81 Cambio climático				
	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	p.81 Cambio climático				
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	p.99 Otras magnitudes-Medioambiente				
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	p.76 Nuestra Relación con el Medioambiente p.81 Cambio climático				
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.			No procede	No se producen, importan o exportan	

	305-7 NO, SO y otras emisiones atmosféricas significativas.				sustancias que agotan el ozono. Las emisiones de este tipo son resultado de los sistemas de climatización y no se consideran significativas.	
Residuos	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos.	LABORAL Kutxa dispone de la certificación ambiental ISO 14001, auditada anualmente, que garantiza la adecuada gestión de los residuos. p.36 Indicadores de desempeño ambiental p.79 Economía circular y gestión de los residuos				
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos.					
	306-3 Residuos generados.					
	306-4 Residuos no destinados a eliminación.					
	306-5 Residuos destinados a eliminación.					
Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Porcentaje de nuevas empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios ambientales	p.84 Nuestra relación con las empresas proveedoras				
	308-2 Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto					
SOCIALES						
Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	p. 92 Otras magnitudes- Personas				
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	p. 67 Paquete de Beneficios Sociales				
	401-3 Permiso parental	p.92 Otras magnitudes-Personas				
Relaciones trabajador empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	En la cooperativa no hay convenio colectivo. Si bien ni en el Reglamento de régimen Interno, ni en las normativas laborales internas está establecido expresamente un plazo mínimo de preaviso para comunicar a los socios y socias de trabajo los cambios de puesto o centro de trabajo, los cambios organizativos u operativos significativos deben pasar por el Consejo Social				
Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p.65 Seguridad y Salud Laboral				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	p.65 Seguridad y Salud Laboral				

	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Dada la actividad financiera que se desarrolla no existen enfermedades profesionales ni riesgos elevados de enfermedad.				
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	p.65 Seguridad y Salud Laboral				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	p.65 Seguridad y Salud laboral				
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores.	p.66 Plan de salud-Zaindiz				
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	Dada la actividad no se detectan impactos negativos de las relaciones comerciales				
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	p.65 Seguridad y Salud Laboral				
	403-9 Lesiones por accidente laboral.	p.65 Tasa de accidentes p.98 Accidentes de trabajo				
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	p.65 Seguridad y Salud laboral				
Formación y educación	404-1 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	p.92 Otras magnitudes- Personas				
	404-2 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad y ayuden a gestionar el final de sus carreras profesionales.	p.59 Programas de formación continua p.60 Formación para personas que acceden a la jubilación				
	404-3 Porcentaje de personas que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	p.60 Gestión del Desempeño- Bidean				
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	p.92 Otras magnitudes- Personas p.17 Gobierno Corporativo				
	405-2 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad.	p.63 Gestión de la remuneración p.92 Otras magnitudes- Personas A igual puesto de trabajo, igual salario, independientemente de que sea hombre o mujer				

No discriminación	406-1 Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	En el período de cobertura de la Memoria no se ha producido ningún incidente de discriminación				
Libertad de asociación y negociación	407-1 Identificación de centros y Empresas proveedoras significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan 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.				
Trabajo infantil	408-1 Identificación de centros y Empresas proveedoras Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la misma.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus Empresas proveedoras 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.				
Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Centros y Empresas proveedoras con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Tanto LABORAL Kutxa como la práctica totalidad de sus empresas proveedoras operan únicamente en el Estado Español. Esto supone que por normativa legal se deban respetar los DDHH, entre los cuales se encuentra la realización de trabajos forzosos				
Prácticas en materia de seguridad	410-1 Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	LABORAL Kutxa contrata el personal de seguridad a través de empresas externas autorizadas, que garantizan la adecuada formación al 100% de las personas empleadas para el puesto.				
Derechos de los pueblos indígenas	411-1 Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	Este indicador no es aplicable, debido a que el ámbito geográfico de LABORAL Kutxa es España				
Comunidades locales	413-1 Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	p.72 Reparto de beneficios p.32 Análisis de materialidad				
	413-2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.				

	evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.					
	413-2 Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales	No se han identificado actividades con un impacto negativo o potencial en las comunidades locales.				
Evaluación social de los proveedores	414-1 Porcentaje de nuevas Empresas proveedoras que se examinaron en función de criterios sociales	No se ha realizado un análisis en materia de derechos humanos de las diferentes empresas proveedoras y subcontratistas, ya que, a priori, no se ha identificado la existencia de empresas proveedoras que por el volumen de compras que representan, el tipo de actividad que desarrollan o su localización puedan implicar un riesgo significativo en materia de DDHH.				
	414-2 Impactos negativos significativos en materia social, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.					
Política pública	415-1 Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	p.72 Relaciones con Administraciones Públicas y Partidos Políticos				
Salud y seguridad de los clientes	416-1 Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	p.39 Nuestra relación con la clientela p.47 Productos y servicios responsables				
	416-2 Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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.	p.90 Sanciones p.89 Servicio de Atención al Cliente				
Marketing y etiquetado	417-1 Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios,	Todos los productos y servicios de LABORAL Kutxa están sujetos a la regulación de Banco de España y CNMV en cuanto a la información de los mismo y su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia en estos procedimientos. Asimismo se aplica la normativa MIFID que protege al cliente I (clasificación, test, información,...). p.38 Nuestra relación con la clientela				
	417-2 Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	p.90 Sanciones p.89 Servicio de Atención al Cliente				
	417-3 Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.	p.90 Sanciones p.89 Servicio de Atención al Cliente				
Privacidad del cliente	418-1 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de	p.90 Sanciones p.89 Servicio de Atención al Cliente				

	fuga de datos de la clientela					
--	-------------------------------	--	--	--	--	--

6.2. Nivel de reporte de la Memoria

LABORAL Kutxa declara que este informe se ha elaborado de conformidad de GRI. Y así lo han indicado los resultados de la verificación externa de AENOR.

6.3. Divulgación de información de sostenibilidad.

En cumplimiento de los requerimientos de información cuantitativa del Art. 8 del Reglamento (UE) 2020/852 (Reglamento de Taxonomía) para las entidades de crédito, LABORAL Kutxa divulga la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas medioambientalmente sostenibles. El artículo 8 exige divulgar información sobre la proporción del volumen de negocios, las inversiones en activos fijos y los gastos operativos («indicadores clave de resultados») de las actividades relacionadas con activos o procesos vinculados a actividades económicas sostenibles desde el punto de vista ambiental.

Para la presentación del Ratio de Activos Verdes (GAR) se han utilizado como base las plantillas definidas en el Anexo VI del Reglamento Delegado de la CE publicado el 6 de julio de 2021. Asimismo, se divulga exclusivamente la información requerida para el periodo del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023.

Para el cálculo de los indicadores cuantitativos se ha utilizado información disponible en el Data Mart Normativo, en el que se encuentran informadas todas las operaciones de la Entidad. La selección de operaciones elegibles de financiación a empresas se ha basado en la actividad de las contrapartes según su CNAE, siendo la principal limitación la integración pendiente en los sistemas de la información del destino concreto de cada operación.

- Plantilla 1 – Activos para el cálculo del GAR: contiene información sobre las exposiciones de la Entidad desagregada por tipos de contrapartes y por tipo de instrumentos en función del importe bruto en libros. Se muestra las actividades económicas elegibles por la taxonomía y desglosadas por el tipo de objetivo (Adaptación o Mitigación, al cambio climático).
- Plantilla 2 – Información por Sector 2: contiene información sobre las exposiciones de la cartera bancaria frente a los sectores cubiertos por la taxonomía (sectores de la NACE con 4 niveles de detalle), utilizando los códigos de la NACE pertinentes en función de la actividad principal de la contraparte.
- Plantilla 3 – Resultados de la GAR: contiene información acerca de la proporción del total de activos cubiertos que financian sectores relevantes para la taxonomía, es decir, sectores elegibles para la taxonomía, desglosado por tipo de contraparte y tipo de instrumento, así como, por tipo de objetivo medioambiental.

Con respecto a los resultados obtenidos del cálculo de GAR, son un reflejo de la composición del balance de la Entidad: una posición excedentaria de liquidez, el peso mayoritario de la

financiación mercantil en las PYMES y, especialmente, el elevado volumen de financiación hipotecaria.

LABORAL Kutxa ha publicado en su web en 2022 el segundo informe de implantación de las recomendaciones TCFD sobre cambio climático. El Financial Stability Board (FSB) encargó al TCFD (Task Force On Climate-related Financial Disclosures) un marco de reporte que ayudara al mercado a evaluar el desempeño de las empresas con respecto al cambio climático y que contribuyera a la toma de decisiones de los grupos de interés. Dicho informe TCFD, disponible en la web corporativa, describe las acciones llevadas a cabo y los planes de acción siguiendo las recomendaciones del marco en 4 aspectos: gobernanza, estrategia, gestión de riesgo y métricas y objetivos.

Accede desde aquí al **detalle de los ratios GAR**

RATIOS GAR

Para dar respuesta a la información cualitativa requerida referente a los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza, se remite a la información publicada tanto en la presente Memoria de sostenibilidad (MdS) como en el informe [TCFD](#).

RIESGO AMBIENTAL		
ESTRATEGIA Y PROCESOS EMPRESARIALES		
A	Estrategia empresarial de la entidad para integrar los factores y riesgos ambientales, teniendo en cuenta el impacto de los factores y riesgos ambientales en el entorno empresarial, el modelo de negocio, la estrategia y la planificación financiera de la entidad	TCFD Estrategia MdS 1.7 Estrategia y gestión del riesgo
B	Objetivos, metas y límites para evaluar y abordar el riesgo ambiental a corto, medio y largo plazo, y evaluación del rendimiento con respecto a estos objetivos, metas y límites, incluyendo información prospectiva acerca del diseño de la estrategia y los procesos empresariales	
C	Actividades de inversión actuales y objetivos de inversión (futuros) para la consecución de objetivos ambientales y actividades que se ajustan a la taxonomía de la UE	
D	Políticas y procedimientos relacionados con el compromiso directo e indirecto con contrapartes nuevas o existentes en sus estrategias para mitigar y reducir los riesgos ambientales	
GOBERNANZA		
E	Responsabilidades del órgano de dirección para establecer el marco de riesgos, supervisar y gestionar la aplicación de los objetivos, la estrategia y las políticas en el contexto de la gestión de riesgos ambientales abarcando los canales de transmisión pertinentes	TCFD Gobernanza MdS 1.8 Principios y gobierno
F	Integración por parte del órgano de dirección de los efectos a corto, medio y largo plazo de los factores y riesgos ambientales, estructura organizativa tanto en las líneas de negocio como en las funciones de control interno	
G	Integración de medidas para gestionar los factores y riesgos ambientales en los mecanismos de gobernanza interna, incluidos el papel de los comités, la asignación de tareas y responsabilidades, y el bucle de retroalimentación entre la gestión de riesgos y el órgano de dirección, incluyendo los canales de transmisión pertinentes	
H	Canales de información y frecuencia de la información en relación con el riesgo ambiental	
I	Armonización de la política de remuneración con los objetivos de la entidad relacionados con el riesgo ambiental	
GESTION DE RIESGOS		
J	Integración de los efectos a corto, medio y largo plazo de los factores y riesgos ambientales en el marco de riesgos	TCFD 3. Gestión del Riesgo TCFD 4. Objetivos y métricas
K	Definiciones, metodologías y normas internacionales en las que se basa el marco de gestión de riesgos ambientales	
L	Procesos para definir, medir y supervisar actividades y exposiciones (y garantías reales, cuando proceda) sensibles a los riesgos ambientales, incluyendo los canales de transmisión pertinentes	
M	Actividades, compromisos y exposiciones que contribuyen a mitigar los riesgos ambientales	
N	Aplicación de herramientas para la detección, medición y gestión de los riesgos ambientales	
O	Resultados de las herramientas de riesgo aplicadas e impacto estimado del riesgo ambiental en el perfil de riesgo de capital y liquidez	
P	Disponibilidad, calidad y exactitud de los datos, y esfuerzos encaminados a mejorar estos aspectos	
Q	Descripción de los límites a los riesgos ambientales (como factores de los riesgos prudenciales) que se establecen, y activación de los procedimientos de traslado a instancias jerárquicas superiores y exclusión en caso de incumplimiento de estos límites	
R	Descripción del vínculo (canales de transmisión) entre los riesgos ambientales y el riesgo de crédito, de liquidez y de financiación, el riesgo de mercado, el riesgo operativo y el riesgo de reputación en el marco de gestión de riesgos	
RIESGO SOCIAL		
ESTRATEGIA Y PROCESOS EMPRESARIALES		
A	Ajuste de la estrategia empresarial de la entidad para integrar los factores y riesgos sociales, teniendo en cuenta el impacto del riesgo social en el entorno empresarial, el modelo de negocio, la estrategia y la planificación financiera de la entidad	MdS 1.7 Estrategia y gestión del riesgo MdS 1.8 Principios y gobierno
B	Objetivos, metas y límites para evaluar y abordar el riesgo social a corto, medio y largo plazo, y evaluación del rendimiento con respecto a estos objetivos, metas y límites, incluyendo información prospectiva en el diseño de la estrategia y los procesos empresariales	
C	Políticas y procedimientos relacionados con el compromiso directo e indirecto con contrapartes nuevas o existentes en sus estrategias para mitigar y reducir las actividades perjudiciales desde el punto de vista social	
GOBERNANZA		
D	Responsabilidades del órgano de dirección para establecer el marco de riesgos, supervisar y gestionar la aplicación de los objetivos, la estrategia y las políticas en el contexto de la gestión de riesgos	MdS 1.8 Principios y gobierno

	sociales, incluyendo los métodos de las contrapartes para:	
	Actividades dirigidas a la comunidad y la sociedad	MdS 3.3 Nuestra relación con la sociedad
	Relaciones y normas laborales	MdS 3.2 Nuestra relación con la plantilla
	Protección del cliente y responsabilidad del producto	MdS 3.1 Nuestra relación con la clientela
	Derechos humanos	MdS 1.11 Corrupción y soborno 1.12 Blanqueo de capitales 1.13 Cumplimiento Normativo
E	Integración de medidas para gestionar los factores y riesgos sociales en los mecanismos de gobernanza interna, incluidos el papel de los comités, la asignación de tareas y responsabilidades, y el bucle de retroalimentación entre la gestión de riesgos y el órgano de dirección	MdS 1.8 Principios y gobierno
F	Canales de información y frecuencia de la información en relación con el riesgo social	
G	Armonización de la política de remuneración con los objetivos de la entidad relacionados con el riesgo social	MdS 3.2.7 Gestión de la remuneración
GESTION DE RIESGOS		
H	Definiciones, metodologías y normas internacionales en las que se basa el marco de gestión de riesgos sociales	
I	Procesos para definir, medir y supervisar actividades y exposiciones (y garantías reales, cuando proceda) sensibles al riesgo social, incluyendo los canales de transmisión pertinentes	MdS 3.1 Nuestra relación con la clientela
J	Actividades, compromisos y activos que contribuyen a mitigar el riesgo social	
K	Aplicación de herramientas para la detección y gestión del riesgo social	3.2 Nuestra relación con la plantilla
L	Descripción del establecimiento de límites al riesgo social y casos de activación del procedimiento de traslado a la instancia jerárquica superior y exclusión en caso de incumplimiento de estos límites	3.3 Nuestra relación con la sociedad
M	Descripción del vínculo (canales de transmisión) entre los riesgos sociales y el riesgo de crédito, de liquidez y de financiación, el riesgo de mercado, el riesgo operativo y el riesgo de reputación en el marco de gestión de riesgos	
RIESGO DE GOBERNANZA		
GOBERNANZA		
A	Integración por parte de la entidad en sus mecanismos de gobernanza del rendimiento en materia de gobernanza de la contraparte, incluidos los comités del máximo órgano de gobierno y los comités responsables de la toma de decisiones sobre asuntos económicos, ambientales y sociales	
B	Contabilidad por parte de la entidad del papel del máximo órgano de gobierno de la contraparte en la presentación de información no financiera	
C	Integración por parte de la entidad en los mecanismos de gobernanza del rendimiento en materia de gobernanza de sus contrapartes, en particular:	
	Consideraciones éticas	MdS 1.8 Principios y gobierno
	Estrategia y gestión de riesgos	
	Inclusión	
	Transparencia	
	Gestión de conflictos de intereses	
	Comunicación interna sobre preocupaciones críticas	
GESTION DE RIESGOS		
D	Integración por parte de la entidad en los mecanismos de gestión de riesgos del rendimiento en materia de gobernanza de sus contrapartes, teniendo en cuenta:	
	Consideraciones éticas	
	Estrategia y gestión de riesgos	MdS 1.7 Estrategia y gestión del riesgo
	Inclusión	
	Transparencia	
	Gestión de conflictos de intereses	
	Comunicación interna sobre preocupaciones críticas	



CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO (en adelante la organización) con domicilio social en: Paseo JM Arizmendiarieta s/n, 20500 Arrasate-Mondragón (Gipuzkoa) ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de “enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad” exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 “Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación”.



2013/0863/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 5



Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SAB000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares CRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

2013/0863/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 5



AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

En la Memoria de Sostenibilidad se encuentra la información relativa a la Taxonomía de actividades ambientalmente sostenibles elaborada según establece el Reglamento UE 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles en cuanto a la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa obligada se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles según los principios y objetivos ambientales establecidos en dicho Reglamento. Respondiendo a este nuevo requerimiento, los administradores de la organización han incorporado al Informe de Información No Financiera la información que, en su opinión, mejor permite dar cumplimiento a esta nueva obligación, y que se recogen en el apartado 6.4 del Estado de Información No Financiera adjunto.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.



2013/0863/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 5



CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD Y ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022 que se publica como documento independiente al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Consolidadas 2022 y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, no proporcione información fiel del desempeño de CAJA LABORAL POPULAR COOP. DE CRÉDITO y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social exclusivamente en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.



2013/0863/VNOF-2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 5 de 5

Fecha declaración 31/12/2022
Código Estado 0583
Nombre Estado GAR002
Descripción Estado Información por sector (GAR) (obligatoria).
Versión Estado 12
Código Subinforme 05831200010
Nombre Subinforme GAR002
Descripción Subinforme Información por sector (GAR) (obligatoria).
Entidad declarante 4 - CALA LABORAL (CONSOLIDADO)
Código de presentación 3033
Secuencia de generación 1
Variación global I C_

	Desglose por sector	Mitigación del Cac						Adaptación al Cac						TOTAL (CCM + CC)							
		Sociedades No Fin						Sociedades No Fin						Sociedades No Fin							
		Importe en libros b						Importe en libros b						Importe en libros b							
		Milones EUR		Del cual: medioam				Milones EUR		Del cual: medioam				Milones EUR		Del cual: medioam					
1A	3020 - Fabricación	1B	20.049.676,99					1H	16.677.873,47					1H	36.747.550,46						
1A	4299 - Construcción	1B	1.787,54					1H	0,00					1H	1.787,54						
1A	9999 - CNAEs no in	1B	3.899.938,04					1H	0,00					1H	3.899.938,04						
1A	TOTAL	1B	24.971.432,58					1H	16.677.873,47					1H	42.649.276,05						

Del cual: medioambientalmente sostenibles (CCM+CCA)

Fecha declaración 31/12/2022
 Código Estado 0583
 Nombre Estado GAR002
 Descripción Estado Información por sector (GAR) (obligatoria).
 Versión Estado 12
 Código Subinforme 05831200010
 Nombre Subinforme GAR002
 Descripción Subinforme Información por sector (GAR) (obligatoria).
 Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación 3035
 Secuencia de generación 1
 Variación global 1 VN_

	Desglose por sector	Mitigación del Car				Adaptación al Ca						TOTAL (CCM + CC					
		Sociedades No Fin			Pymes y otras Socie	Sociedades No Fin				Pymes y otras Socie		Sociedades No Fin			Pymes y otras Socie		
		Importe en libros bi			Importe en libros bi	Importe en libros bi				Importe en libros bi		Importe en libros bi			Importe en libros bi		
		Millones EUR	Del cual: medioam		Millones EUR	Del cual: medioam				Millones EUR	Del cual: medioam	Millones EUR	Del cual: medioam		Millones EUR	Del cual: medioam	Del cual: medioambientalmente sostenibles (CCM+CCA)
1A	2822 - Fabricación	1B 1.005.876,71				1H 0,00						1N 1.005.876,71					
1A	3020 - Fabricación	1B 20.045.578,92				1H 16.400.745,65						1N 36.446.324,57					
1A	4110 - Promoción	1B 99,20				1H 0,00						1N 99,20					
1A	4299 - Construcción	1B 2.180,74				1H 0,00						1N 2.180,74					
1A	4311 - Demolición	1B 14.463,60				1H 0,00						1N 14.463,60					
1A	4321 - Instalaciones	1B 79.957,98				1H 0,00						1N 79.957,98					
1A	6810 - Compraventa	1B 2.461.234,00				1H 0,00						1N 2.461.234,00					
1A	6820 - Alquiler de bienes	1B 8.329.323,32				1H 0,00						1N 8.329.323,32					
1A	8532 - Educación superior	1B 98.806,33				1H 0,00						1N 98.806,33					
1A	8559 - Otra educación	1B 520.016,96				1H 0,00						1N 520.016,96					
1A	9999 - CNAEs no indexadas	1B 9.724.090,03				1H 0,00						1N 9.724.090,03					
1A	TOTAL	1B 51.471.650,57				1H 16.400.745,65						1N 67.872.396,22					

Fecha declaración: 31/12/2022
 Código Estado: 0584
 Nombre Estado: GAR03
 Descripción Estado: Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock (obligatoria)
 Versión Estado: 12
 Código Subtítulo: 0584120010
 Nombre Subtítulo: GAR03
 Descripción Subtítulo: Indicador clave de resultados de la GAR en términos de stock (obligatoria)
 Descripción Subtítulo: 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación: 3035
 Secuencia de generación: 1
 Variación global: VL

Si en comparaci	Fecha de referencia	Adaptación al CAJ										TOTAL (CCM + CC)																						
		Mitigación del CAJ										Proporción del total																						
	Proporción del total	De los cuales: final			De los cuales: de fi			De los cuales: facti			Proporción del total			De los cuales: final			De los cuales: de fi			De los cuales: facti			Proporción del total			De los cuales: final			De los cuales: de fi			De los cuales: facti		
GAR Activos cubi	91.29 18	0.00 1C	0.00 1D	0.00 1E	0.00 1F	0.14 1G	0.00 1H	0.00 1I	0.00 1J	0.00 1K	91.43 1L	0.00 1M	0.00 1N	0.00 1O	0.00 1P	84.93 1R	0.00 1S	0.00 1T	0.00 1U	0.00 1V	0.00 1W	0.00 1X	0.00 1Y	0.00 1Z	0.00 1AA	84.93 1AB	0.00 1AC	0.00 1AD	0.00 1AE	0.00 1AF	0.00			
Préstamos y dep	91.24 20	0.00 2C	0.00 2D	0.00 2E	0.00 2F	0.14 2G	0.00 2H	0.00 2I	0.00 2J	0.00 2K	91.38 2L	0.00 2M	0.00 2N	0.00 2O	0.00 2P	84.87 2R	0.00 2S	0.00 2T	0.00 2U	0.00 2V	0.00 2W	0.00 2X	0.00 2Y	0.00 2Z	0.00 2AA	84.87 2AB	0.00 2AC	0.00 2AD	0.00 2AE	0.00 2AF	0.00			
Sociedades N	13.21 28	0.00 3C	0.00 3D	0.00 3E	0.00 3F	0.00 3G	0.00 3H	0.00 3I	0.00 3J	0.00 3K	13.21 3L	0.00 3M	0.00 3N	0.00 3O	0.00 3P	0.00 3R	0.00 3S	0.00 3T	0.00 3U	0.00 3V	0.00 3W	0.00 3X	0.00 3Y	0.00 3Z	0.00 3AA	0.00 3AB	0.00 3AC	0.00 3AD	0.00 3AE	0.00 3AF	0.00			
Entidades c	13.49 48	0.00 4C	0.00 4D	0.00 4E	0.00 4F	0.00 4G	0.00 4H	0.00 4I	0.00 4J	0.00 4K	13.49 4L	0.00 4M	0.00 4N	0.00 4O	0.00 4P	0.00 4R	0.00 4S	0.00 4T	0.00 4U	0.00 4V	0.00 4W	0.00 4X	0.00 4Y	0.00 4Z	0.00 4AA	0.00 4AB	0.00 4AC	0.00 4AD	0.00 4AE	0.00 4AF	0.00			
Préstamos	17.94 58	0.00 5C	0.00 5D	0.00 5E	0.00 5F	0.00 5G	0.00 5H	0.00 5I	0.00 5J	0.00 5K	17.94 5L	0.00 5M	0.00 5N	0.00 5O	0.00 5P	0.00 5R	0.00 5S	0.00 5T	0.00 5U	0.00 5V	0.00 5W	0.00 5X	0.00 5Y	0.00 5Z	0.00 5AA	0.00 5AB	0.00 5AC	0.00 5AD	0.00 5AE	0.00 5AF	0.00			
Valores r	10.81 68	0.00 6C	0.00 6D	0.00 6E	0.00 6F	0.00 6G	0.00 6H	0.00 6I	0.00 6J	0.00 6K	10.81 6L	0.00 6M	0.00 6N	0.00 6O	0.00 6P	0.00 6R	0.00 6S	0.00 6T	0.00 6U	0.00 6V	0.00 6W	0.00 6X	0.00 6Y	0.00 6Z	0.00 6AA	0.00 6AB	0.00 6AC	0.00 6AD	0.00 6AE	0.00 6AF	0.00			
Instrument	0.00 78	0.00 7C	0.00 7D	0.00 7E	0.00 7F	0.00 7G	0.00 7H	0.00 7I	0.00 7J	0.00 7K	0.00 7L	0.00 7M	0.00 7N	0.00 7O	0.00 7P	0.00 7R	0.00 7S	0.00 7T	0.00 7U	0.00 7V	0.00 7W	0.00 7X	0.00 7Y	0.00 7Z	0.00 7AA	0.00 7AB	0.00 7AC	0.00 7AD	0.00 7AE	0.00 7AF	0.00			
Otros socied	0.00 98	0.00 9C	0.00 9D	0.00 9E	0.00 9F	0.00 9G	0.00 9H	0.00 9I	0.00 9J	0.00 9K	0.00 9L	0.00 9M	0.00 9N	0.00 9O	0.00 9P	0.00 9R	0.00 9S	0.00 9T	0.00 9U	0.00 9V	0.00 9W	0.00 9X	0.00 9Y	0.00 9Z	0.00 9AA	0.00 9AB	0.00 9AC	0.00 9AD	0.00 9AE	0.00 9AF	0.00			
De los cual	0.00 98	0.00 9C	0.00 9D	0.00 9E	0.00 9F	0.00 9G	0.00 9H	0.00 9I	0.00 9J	0.00 9K	0.00 9L	0.00 9M	0.00 9N	0.00 9O	0.00 9P	0.00 9R	0.00 9S	0.00 9T	0.00 9U	0.00 9V	0.00 9W	0.00 9X	0.00 9Y	0.00 9Z	0.00 9AA	0.00 9AB	0.00 9AC	0.00 9AD	0.00 9AE	0.00 9AF	0.00			
Préstamos	0.00 108	0.00 10C	0.00 10D	0.00 10E	0.00 10F	0.00 10G	0.00 10H	0.00 10I	0.00 10J	0.00 10K	0.00 10L	0.00 10M	0.00 10N	0.00 10O	0.00 10P	0.00 10R	0.00 10S	0.00 10T	0.00 10U	0.00 10V	0.00 10W	0.00 10X	0.00 10Y	0.00 10Z	0.00 10AA	0.00 10AB	0.00 10AC	0.00 10AD	0.00 10AE	0.00 10AF	0.00			
Instrument	0.00 118	0.00 11C	0.00 11D	0.00 11E	0.00 11F	0.00 11G	0.00 11H	0.00 11I	0.00 11J	0.00 11K	0.00 11L	0.00 11M	0.00 11N	0.00 11O	0.00 11P	0.00 11R	0.00 11S	0.00 11T	0.00 11U	0.00 11V	0.00 11W	0.00 11X	0.00 11Y	0.00 11Z	0.00 11AA	0.00 11AB	0.00 11AC	0.00 11AD	0.00 11AE	0.00 11AF	0.00			
Préstamos	0.00 128	0.00 12C	0.00 12D	0.00 12E	0.00 12F	0.00 12G	0.00 12H	0.00 12I	0.00 12J	0.00 12K	0.00 12L	0.00 12M	0.00 12N	0.00 12O	0.00 12P	0.00 12R	0.00 12S	0.00 12T	0.00 12U	0.00 12V	0.00 12W	0.00 12X	0.00 12Y	0.00 12Z	0.00 12AA	0.00 12AB	0.00 12AC	0.00 12AD	0.00 12AE	0.00 12AF	0.00			
De los cual	0.00 138	0.00 13C	0.00 13D	0.00 13E	0.00 13F	0.00 13G	0.00 13H	0.00 13I	0.00 13J	0.00 13K	0.00 13L	0.00 13M	0.00 13N	0.00 13O	0.00 13P	0.00 13R	0.00 13S	0.00 13T	0.00 13U	0.00 13V	0.00 13W	0.00 13X	0.00 13Y	0.00 13Z	0.00 13AA	0.00 13AB	0.00 13AC	0.00 13AD	0.00 13AE	0.00 13AF	0.00			
Préstamos	0.00 148	0.00 14C	0.00 14D	0.00 14E	0.00 14F	0.00 14G	0.00 14H	0.00 14I	0.00 14J	0.00 14K	0.00 14L	0.00 14M	0.00 14N	0.00 14O	0.00 14P	0.00 14R	0.00 14S	0.00 14T	0.00 14U	0.00 14V	0.00 14W	0.00 14X	0.00 14Y	0.00 14Z	0.00 14AA	0.00 14AB	0.00 14AC	0.00 14AD	0.00 14AE	0.00 14AF	0.00			
Valores r	0.00 158	0.00 15C	0.00 15D	0.00 15E	0.00 15F	0.00 15G	0.00 15H	0.00 15I	0.00 15J	0.00 15K	0.00 15L	0.00 15M	0.00 15N	0.00 15O	0.00 15P	0.00 15R	0.00 15S	0.00 15T	0.00 15U	0.00 15V	0.00 15W	0.00 15X	0.00 15Y	0.00 15Z	0.00 15AA	0.00 15AB	0.00 15AC	0.00 15AD	0.00 15AE	0.00 15AF	0.00			
Instrument	0.00 168	0.00 16C	0.00 16D	0.00 16E	0.00 16F	0.00 16G	0.00 16H	0.00 16I	0.00 16J	0.00 16K	0.00 16L	0.00 16M	0.00 16N	0.00 16O	0.00 16P	0.00 16R	0.00 16S	0.00 16T	0.00 16U	0.00 16V	0.00 16W	0.00 16X	0.00 16Y	0.00 16Z	0.00 16AA	0.00 16AB	0.00 16AC	0.00 16AD	0.00 16AE	0.00 16AF	0.00			
De los cual	0.00 178	0.00 17C	0.00 17D	0.00 17E	0.00 17F	0.00 17G	0.00 17H	0.00 17I	0.00 17J	0.00 17K	0.00 17L	0.00 17M	0.00 17N	0.00 17O	0.00 17P	0.00 17R	0.00 17S	0.00 17T	0.00 17U	0.00 17V	0.00 17W	0.00 17X	0.00 17Y	0.00 17Z	0.00 17AA	0.00 17AB	0.00 17AC	0.00 17AD	0.00 17AE	0.00 17AF	0.00			
Préstamos	0.00 188	0.00 18C	0.00 18D	0.00 18E	0.00 18F	0.00 18G	0.00 18H	0.00 18I	0.00 18J	0.00 18K	0.00 18L	0.00 18M	0.00 18N	0.00 18O	0.00 18P	0.00 18R	0.00 18S	0.00 18T	0.00 18U	0.00 18V	0.00 18W	0.00 18X	0.00 18Y	0.00 18Z	0.00 18AA	0.00 18AB	0.00 18AC	0.00 18AD	0.00 18AE	0.00 18AF	0.00			
Valores r	0.00 198	0.00 19C	0.00 19D	0.00 19E	0.00 19F	0.00 19G	0.00 19H	0.00 19I	0.00 19J	0.00 19K	0.00 19L	0.00 19M	0.00 19N	0.00 19O	0.00 19P	0.00 19R	0.00 19S	0.00 19T	0.00 19U	0.00 19V	0.00 19W	0.00 19X	0.00 19Y	0.00 19Z	0.00 19AA	0.00 19AB	0.00 19AC	0.00 19AD	0.00 19AE	0.00 19AF	0.00			
Instrument	0.00 208	0.00 20C	0.00 20D	0.00 20E	0.00 20F	0.00 20G	0.00 20H	0.00 20I	0.00 20J	0.00 20K	0.00 20L	0.00 20M	0.00 20N	0.00 20O	0.00 20P	0.00 20R	0.00 20S	0.00 20T	0.00 20U	0.00 20V	0.00 20W	0.00 20X	0.00 20Y	0.00 20Z	0.00 20AA	0.00 20AB	0.00 20AC	0.00 20AD	0.00 20AE	0.00 20AF	0.00			
Sociedades N	8.48 218	0.00 21C	0.00 21D	0.00 21E	0.00 21F	0.00 21G	0.00 21H	0.00 21I	0.00 21J	0.00 21K	11.18 21L	0.00 21M	0.00 21N	0.00 21O	0.00 21P	0.00 21R	0.00 21S	0.00 21T	0.00 21U	0.00 21V	0.00 21W	0.00 21X	0.00 21Y	0.00 21Z	0.00 21AA	0.00 21AB	0.00 21AC	0.00 21AD	0.00 21AE	0.00 21AF	0.00			
Sociedades N	8.48 228	0.00 22C	0.00 22D	0.00 22E	0.00 22F	0.00 22G	0.00 22H	0.00 22I	0.00 22J	0.00 22K	11.18 22L	0.00 22M	0.00 22N	0.00 22O	0.00 22P	0.00 22R	0.00 22S	0.00 22T	0.00 22U	0.00 22V	0.00 22W	0.00 22X	0.00 22Y	0.00 22Z	0.00 22AA	0.00 22AB	0.00 22AC	0.00 22AD	0.00 22AE	0.00 22AF	0.00			
Préstamos	8.88 238	0.00 23C	0.00 23D	0.00 23E	0.00 23F	0.00 23G	0.00 23H	0.00 23I	0.00 23J	0.00 23K	11.74 23L	0.00 23M	0.00 23N	0.00 23O	0.00 23P	0.00 23R	0.00 23S	0.00 23T	0.00 23U	0.00 23V	0.00 23W	0.00 23X	0.00 23Y	0.00 23Z	0.00 23AA	0.00 23AB	0.00 23AC	0.00 23AD	0.00 23AE	0.00 23AF	0.00			
Valores rep	0.00 248	0.00 24C	0.00 24D	0.00 24E	0.00 24F	0.00 24G	0.00 24H	0.00 24I	0.00 24J	0.00 24K	0.00 24L	0.00 24M	0.00 24N	0.00 24O	0.00 24P	0.00 24R	0.00 24S	0.00 24T	0.00 24U	0.00 24V	0.00 24W	0.00 24X	0.00 24Y	0.00 24Z	0.00 24AA	0.00 24AB	0.00 24AC	0.00 24AD	0.00 24AE	0.00 24AF	0.00			
Instrument	2.80 258	0.00 25C	0.00 25D	0.00 25E	0.00 25F	0.00 25G	0.00 25H	0.00 25I	0.00 25J	0.00 25K	2.80 25L	0.00 25M	0.00 25N	0.00 25O	0.00 25P	0.00 25R	0.00 25S	0.00 25T	0.00 25U	0.00 25V	0.00 25W	0.00 25X	0.00 25Y	0.00 25Z	0.00 25AA	0.00 25AB	0.00 25AC	0.00 25AD	0.00 25AE	0.00 25AF	0.00			
Hogares	100.00 268	0.00 26C	0.00 26D	0.00 26E	0.00 26F	0.00 26G	0.00 26H	0.00 26I	0.00 26J	0.00 26K	100.00 26L	0.00 26M	0.00 26N	0.00 26O	0.00 26P	0.00 26R	0.00 26S	0.00 26T	0.00 26U	0.00 26V	0.00 26W	0.00 26X	0.00 26Y	0.00 26Z	0.00 26AA	0.00 26AB	0.00 26AC	0.00 26AD	0.00 26AE	0.00 26AF	0.00			
De los cuales	100.00 278	0.00 27C	0.00 27D	0.00 27E	0.00 27F	0.00 27G	0.00 27H	0.00 27I	0.00 27J	0.00 27K	100.00 27L	0.00 27M	0.00 27N	0.00 27O	0.00 27P	0.00 27R	0.00 27S	0.00 27T	0.00 27U	0.00 27V	0.00 27W	0.00 27X	0.00 27Y	0.00 27Z	0.00 27AA	0.00 27AB	0.00 27AC	0.00 27AD	0.00 27AE	0.00 27AF	0.00			
De los cuales	100.00 288	0.00 28C																																

Fecha declaración 31/12/2022
 Código Estado 0586
 Nombre Estado GAR004
 Descripción Estado Indicador clave de resultados del GAR en Números de flujo [obligatoria]
 Versión Estado 02
 Código Subinforme 05860200010
 Nombre Subinforme GAR004
 Descripción Subinforme Indicador clave de resultados del GAR en Números de flujo [obligatoria]
 Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación 3035
 Secuencia de generación 1
 Variación global 1 VN_Volumen de Negocio

%	% (en comparación)		Fecha de referencia		Miliación del Costo		Adaptación al Costo		TOTAL ICCM + CCU		Proportión del total de activos nuevos cubiertos																							
	Proportión del total	Proportión del total	De los cuales: final	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h	De los cuales: de h																						
	GAR - Activos cubi	11,41	18	0,00	1C	0,00	1D	0,00	1E	0,00	1F	0,00	1G	-1,45	1G	0,00	1H	0,00	1I	0,00	1J	0,00	1K	9,76	1L	0,00	1M	0,00	1N	0,00	1O	0,00	1P	126,82
	Préstamos y avales	12,93	28	0,00	2C	0,00	2D	0,00	2E	0,00	2F	0,00	2G	-1,42	2G	0,00	2H	0,00	2I	0,00	2J	0,00	2K	11,31	2L	0,00	2M	0,00	2N	0,00	2O	0,00	2P	129,53
	Sociedades FSA	-9,80	38	0,00	3C	0,00	3D	0,00	3E	0,00	3F	0,00	3G	0,00	3G	0,00	3H	0,00	3I	0,00	3J	0,00	3K	-9,80	3L	0,00	3M	0,00	3N	0,00	3O	0,00	3P	88,50
	Entidades c/A	-10,37	48	0,00	4C	0,00	4D	0,00	4E	0,00	4F	0,00	4G	0,00	4G	0,00	4H	0,00	4I	0,00	4J	0,00	4K	-10,37	4L	0,00	4M	0,00	4N	0,00	4O	0,00	4P	83,42
	Préstamos	-4,37	58	0,00	5C	0,00	5D	0,00	5E	0,00	5F	0,00	5G	0,00	5G	0,00	5H	0,00	5I	0,00	5J	0,00	5K	-4,37	5L	0,00	5M	0,00	5N	0,00	5O	0,00	5P	73,83
	Valores s/A	-40,56	68	0,00	6C	0,00	6D	0,00	6E	0,00	6F	0,00	6G	0,00	6G	0,00	6H	0,00	6I	0,00	6J	0,00	6K	-40,56	6L	0,00	6M	0,00	6N	0,00	6O	0,00	6P	9,78
	Instrument	0,00	78	0,00			7D	0,00	7E	0,00	7F	0,00	7G	0,00	7G	0,00	7H	0,00	7I	0,00	7J	0,00	7K	0,00	7L	0,00		7N	0,00	7O	0,00	7P	0,00	
	Otras Socie	0,00	88	0,00	8C	0,00	8D	0,00	8E	0,00	8F	0,00	8G	0,00	8H	0,00	8H	0,00	8I	0,00	8J	0,00	8K	0,00	8L	0,00	8M	0,00	8N	0,00	8O	0,00	8P	4,89
	De las cu	0,00	98	0,00	9C	0,00	9D	0,00	9E	0,00	9F	0,00	9G	0,00	9G	0,00	9H	0,00	9I	0,00	9J	0,00	9K	0,00	9L	0,00	9M	0,00	9N	0,00	9O	0,00	9P	0,27
	Préstam	0,00	108	0,00	10C	0,00	10D	0,00	10E	0,00	10F	0,00	10G	0,00	10G	0,00	10H	0,00	10I	0,00	10J	0,00	10K	0,00	10L	0,00	10M	0,00	10N	0,00	10O	0,00	10P	0,07
	Valore	0,00	118	0,00	11C	0,00	11D	0,00	11E	0,00	11F	0,00	11G	0,00	11H	0,00	11I	0,00	11J	0,00	11K	0,00	11L	0,00	11L	0,00	11M	0,00	11N	0,00	11O	0,00	11P	0,00
	Instrum	0,00	128	0,00			12D	0,00	12E	0,00	12F	0,00	12G	0,00	12H	0,00	12I	0,00	12J	0,00	12K	0,00	12L	0,00	12L	0,00	12M	0,00	12N	0,00	12O	0,00	12P	0,20
	De las cu	0,00	138	0,00	13C	0,00	13D	0,00	13E	0,00	13F	0,00	13G	0,00	13H	0,00	13I	0,00	13J	0,00	13K	0,00	13L	0,00	13L	0,00	13M	0,00	13N	0,00	13O	0,00	13P	0,00
	Préstam	0,00	148	0,00	14C	0,00	14D	0,00	14E	0,00	14F	0,00	14G	0,00	14H	0,00	14I	0,00	14J	0,00	14K	0,00	14L	0,00	14L	0,00	14M	0,00	14N	0,00	14O	0,00	14P	0,00
	Valore	0,00	158	0,00	15C	0,00	15D	0,00	15E	0,00	15F	0,00	15G	0,00	15H	0,00	15I	0,00	15J	0,00	15K	0,00	15L	0,00	15L	0,00	15M	0,00	15N	0,00	15O	0,00	15P	0,00
	Instrum	0,00	168	0,00			16D	0,00	16E	0,00	16F	0,00	16G	0,00	16H	0,00	16I	0,00	16J	0,00	16K	0,00	16L	0,00	16L	0,00	16M	0,00	16N	0,00	16O	0,00	16P	0,00
	De las cu	0,00	178	0,00	17C	0,00	17D	0,00	17E	0,00	17F	0,00	17G	0,00	17H	0,00	17I	0,00	17J	0,00	17K	0,00	17L	0,00	17L	0,00	17M	0,00	17N	0,00	17O	0,00	17P	4,42
	Préstam	0,00	188	0,00	18C	0,00	18D	0,00	18E	0,00	18F	0,00	18G	0,00	18H	0,00	18I	0,00	18J	0,00	18K	0,00	18L	0,00	18L	0,00	18M	0,00	18N	0,00	18O	0,00	18P	0,00
	Valore	0,00	198	0,00	19C	0,00	19D	0,00	19E	0,00	19F	0,00	19G	0,00	19H	0,00	19I	0,00	19J	0,00	19K	0,00	19L	0,00	19L	0,00	19M	0,00	19N	0,00	19O	0,00	19P	0,00
	Instrum	0,00	208	0,00			20D	0,00	20E	0,00	20F	0,00	20G	0,00	20I	0,00	20J	0,00	20K	0,00	20L	0,00	20L	0,00	20L	0,00	20M	0,00	20N	0,00	20O	0,00	20P	4,42
	Sociedades N	-46,03	218	0,00	21C	0,00	21D	0,00	21E	0,00	21F	0,00	21G	-20,14	21G	0,00	21H	0,00	21I	0,00	21J	0,00	21K	-46,17	21L	0,00	21M	0,00	21N	0,00	21O	0,00	21P	10,39
	Sociedades	-46,03	228	0,00	22C	0,00	22D	0,00	22E	0,00	22F	0,00	22G	-20,14	22G	0,00	22H	0,00	22I	0,00	22J	0,00	22K	-46,17	22L	0,00	22M	0,00	22N	0,00	22O	0,00	22P	10,39
	Préstamos	-40,18	238	0,00	23C	0,00	23D	0,00	23E	0,00	23F	0,00	23G	-17,84	23G	0,00	23H	0,00	23I	0,00	23J	0,00	23K	-58,02	23L	0,00	23M	0,00	23N	0,00	23O	0,00	23P	11,73
	Valore	0,00	248	0,00	24C	0,00	24D	0,00	24E	0,00	24F	0,00	24G	0,00	24H	0,00	24I	0,00	24J	0,00	24K	0,00	24L	0,00	24L	0,00	24M	0,00	24N	0,00	24O	0,00	24P	0,00
	Instrument	5,22	258	0,00			25D	0,00	25E	0,00	25F	0,00	25G	0,00	25H	0,00	25I	0,00	25J	0,00	25K	0,00	25L	5,22	25L	0,00	25M	0,00	25N	0,00	25O	0,00	25P	-1,34
	Negocios	100,00	268	0,00	26C	0,00	26D	0,00	26E	0,00	26F	0,00	26G	0,00	26H	0,00	26I	0,00	26J	0,00	26K	0,00	26L	100,00	26L	0,00	26M	0,00	26N	0,00	26O	0,00	26P	30,13
	De las cues	100,00	278	0,00	27C	0,00	27D	0,00	27E	0,00	27F	0,00	27G	0,00	27H	0,00	27I	0,00	27J	0,00	27K	0,00	27L	100,00	27L	0,00	27M	0,00	27N	0,00	27O	0,00	27P	21,77
	De las cues	100,00	288	0,00	28C	0,00	28D	0,00	28E	0,00	28F	0,00	28G	0,00	28H	0,00	28I	0,00	28J	0,00	28K	0,00	28L	100,00	28L	0,00	28M	0,00	28N	0,00	28O	0,00	28P	1,03
	De las cues	100,00	298	0,00	29C	0,00	29D	0,00	29E	0,00	29F	0,00	29G	0,00	29H	0,00	29I	0,00	29J	0,00	29K	0,00	29L	100,00	29L	0,00	29M	0,00	29N	0,00	29O	0,00	29P	7,33
	Financiación	308		0,00	30C	0,00	30D	0,00	30E	0,00	30F	0,00	30G	0,00	30I	0,00	30J	0,00	30K	0,00	30L	0,00	30L	308	30L	0,00	30M	0,00	30N	0,00	30O	0,00	30P	0,00
	Garantías real	100,00	318	0,00	31C	0,00	31D	0,00	31E	0,00	31F	0,00	31G	0,00	31H	0,00	31I	0,00	31J	0,00	31K	0,00	31L	100,00	31L	0,00	31M	0,00	31N	0,00	31O	0,00	31P	-2,21
	Financiación	328		0,00	32C	0,00	32D	0,00	32E	0,00	32F	0,00	32G	0,00	32H	0,00	32I	0,00	32J	0,00	32K	0,00	32L	328	32L	0,00	32M	0,00	32N	0,00	32O	0,00	32P	0,00
	Total activos de la	78,95	338	0,00	33C	0,00	33D	0,00	33E	0,00	33F	0,00	33G	-11,41	33G	0,00	33H	0,00	33I	0,00	33J	0,00	33K	67,54	33L	0,00	33M	0,00	33N	0,00	33O	0,00	33P	18,33

Fecha declaración: 31/12/2022
 Código Estado: 0471
 Nombre Estado: SP3_ISG_003
 Descripción Estado: 2. BE-RTCC: Pérdidas garantizadas
 Versión Estado: 01
 Código Subinforme: 04710100010
 Nombre Subinforme: SP3_ISG_003
 Descripción Subinforme: 2. BE-RTCC: Pérdidas garantizadas
 Entidad declarante: 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación: 3035
 Secuencia de generación: 3

Sector contable	Importe en libras (£)	Nivel de eficiencia										Nivel de eficiencia										Sin etiqueta EPC de	De los cuales, el nivel de eficiencia energética (en unidades de kWh/m ² del colchón) estimado									
		0 <= 100	> 100; <= 200	> 200; <= 300	> 300; <= 400	> 400; <= 500	> 500	A	B	C	D	E	F	G																		
Total del área Unid	1A	#####	1B	447.885.745,10	1C	2.310.555.305,27	1D	2.307.544.259,48	1E	397.783.470,97	1F	102.121.947,58	1G	81.884.853,32	1H	94.473.989,99	1I	-44.225.588,51	1J	21.190.348,13	1K	73.104.093,39	1L	383.772.452,94	1M	70.440.253,97	1N	94.504.484,89	1O	9.800.411.487,49	1P	59,32
De los cuales	2A	740.440.443,00	2B	14.847.411,98	2C	75.530.114,77	2D	43.143.393,84	2E	14.435.883,74	2F	5.447.148,43	2G	5.125.873,79	2H	1.547.057,95	2I	918.483,91	2J	1.144.394,00	2K	5.737.443,43	2L	7.537.484,87	2M	1.785.438,99	2N	1.424.457,13	2O	730.131.401,71	2P	34,79
De los cuales	3A	9.755.812.819,77	3B	431.038.153,12	3C	2.335.023.390,50	3D	2.245.400.845,82	3E	583.347.787,21	3F	94.474.818,95	3G	74.758.980,53	3H	95.124.932,04	3I	-43.307.104,40	3J	20.024.052,13	3K	47.344.450,74	3L	374.244.748,07	3M	48.854.414,98	3N	92.880.227,74	3O	8.992.008.449,40	3P	42,87
De los cuales	4A	118.471.414,58	4B	0,00	4C	0,00	4D	0,00	4E	0,00	4F	0,00	4G	0,00	4H	0,00	4I	0,00	4J	0,00	4K	0,00	4L	0,00	4M	0,00	4N	0,00	4O	118.471.414,58	4P	0,00
De los cuales	5A	5.831.712.044,04	5B	422.571.941,95	5C	2.305.002.489,83	5D	2.323.234.400,48	5E	397.443.794,74	5F	102.121.947,58	5G	81.884.853,31															5O	5.831.712.044,04	5P	100,00
Total del área no U	6A	0,00	6B	0,00	6C	0,00	6D	0,00	6E	0,00	6F	0,00	6G	0,00	6H	0,00	6I	0,00	6J	0,00	6K	0,00	6L	0,00	6M	0,00	6N	0,00	6O	0,00	6P	0,00
De los cuales	7A	0,00	7B	0,00	7C	0,00	7D	0,00	7E	0,00	7F	0,00	7G	0,00	7H	0,00	7I	0,00	7J	0,00	7K	0,00	7L	0,00	7M	0,00	7N	0,00	7O	0,00	7P	0,00
De los cuales	8A	0,00	8B	0,00	8C	0,00	8D	0,00	8E	0,00	8F	0,00	8G	0,00	8H	0,00	8I	0,00	8J	0,00	8K	0,00	8L	0,00	8M	0,00	8N	0,00	8O	0,00	8P	0,00
De los cuales	9A	0,00	9B	0,00	9C	0,00	9D	0,00	9E	0,00	9F	0,00	9G	0,00	9H	0,00	9I	0,00	9J	0,00	9K	0,00	9L	0,00	9M	0,00	9N	0,00	9O	0,00	9P	0,00
De los cuales	10A	0,00	10B	0,00	10C	0,00	10D	0,00	10E	0,00	10F	0,00	10G	0,00														10O	0,00	10P	0,00	

Fecha declaración 31/12/2022
Código Estado 0473
Nombre Estado SP3_ESG_004
Descripción Estado 4. BE-RTCC: Exposiciones de las 20 principales empresas intensivas en carbono
Versión Estado 01
Código Subinforme 04730100010
Nombre Subinforme SP3_ESG_004
Descripción Subinforme 4. BE-RTCC: Exposiciones de las 20 principales empresas intensivas en carbono
Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
Código de presentación 3035
Secuencia de generación 1

1A	Importe en libros bruto (agregado) (Millones de euros)		Importe en libros bruto frente a las contrapartes comparado con el importe en libros bruto total		De los cuales, medioambientalmente sostenible (MCC) (Millones)		Vencimiento medio ponderado (años)		Número de compañías dentro de las top 20 contaminantes incluidas
	0,00	1B	0,00	1C	0,00	1D	0,00	1E	0

Fecha declaración 31/12/2023
 Código Estado 0475
 Nombre Estado SP3_ESG_010
 Descripción Estado 10. Otras acciones de mitigación
 Versión Estado 01
 Código Subinforme 04750100010
 Nombre Subinforme SP3_ESG_010
 Descripción Subinforme 10. Otras acciones de mitigación
 Entidad declarante 4 - CAJA LABORAL (CONSOLIDADO)
 Código de presentación 3035
 Secuencia de generación 1

Tipo de instrumento financiero	Tipo de contraparte	Importe en libros bruto (MM EUR)	Tipo de riesgo mitigado (Riesgo de transición de cambio climático)	Tipo de riesgo mitigado (Riesgo físico de cambio climático)	
Bonos (por ejemplo, verde, sostenible, vinculado a la sostenibilidad según normas distintas a los de la Unión Europea)	Entidades financieras	1A 0,00	1B	1C	
	Sociedades no financieras	2A 0,00	2B	2C	
	De los cuales, bonos colateralizados por bienes inmuebles comerciales	3A 0,00	3B	3C	
	Otras contrapartes	4A 0,00	4B	4C	
	Préstamos (por ejemplo, verde, sostenible, vinculado a la sostenibilidad según normas distintas a los de la Unión Europea)	Entidades financieras	5A 0,00	5B	5C
		Sociedades no financieras	6A 0,00	6B	6C
De los cuales, préstamos colateralizados por bienes inmuebles comerciales		7A 0,00	7B	7C	
Minoristas		8A 0,00	8B	8C	
De los cuales, préstamos colateralizados por bienes inmuebles residenciales		9A 0,00	9B	9C	
De los cuales, préstamos de reforma de vivienda		10A 0,00	10B	10C	
	Otras contrapartes	11A 0,00	11B	11C	