

RSE 2017

RESUMEN DE LA MEMORIA DE EMPRESA RESPONSABLE

Memoria verificada por Aenor
con el nivel exhaustivo en aplicación
de GRI Standards



LABORAL
kutxa

HAY OTRA FORMA

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.

Una manera de ser y actuar coherente con la visión social que tenemos de nuestra actividad y que nos lleva a pensar y actuar de una forma diferente.

¿POR QUÉ DECIMOS QUE HAY OTRA FORMA?

SOMOS SOCIOS Y SOCIAS.
NOS IMPLICAMOS CON CADA CLIENTE

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 cliente el mejor servicio. La satisfacción de nuestra clientela es la mejor garantía para nuestro proyecto empresarial.

BANCA ÚTIL, COMPROMETIDA CON EL
DESARROLLO DE NUESTRA SOCIEDAD

LABORAL Kutxa ofrece todos los productos y servicios de un banco tradicional para satisfacer las necesidades financieras de las familias y empresas de nuestro entorno. Además queremos contribuir al desarrollo de nuestra sociedad.

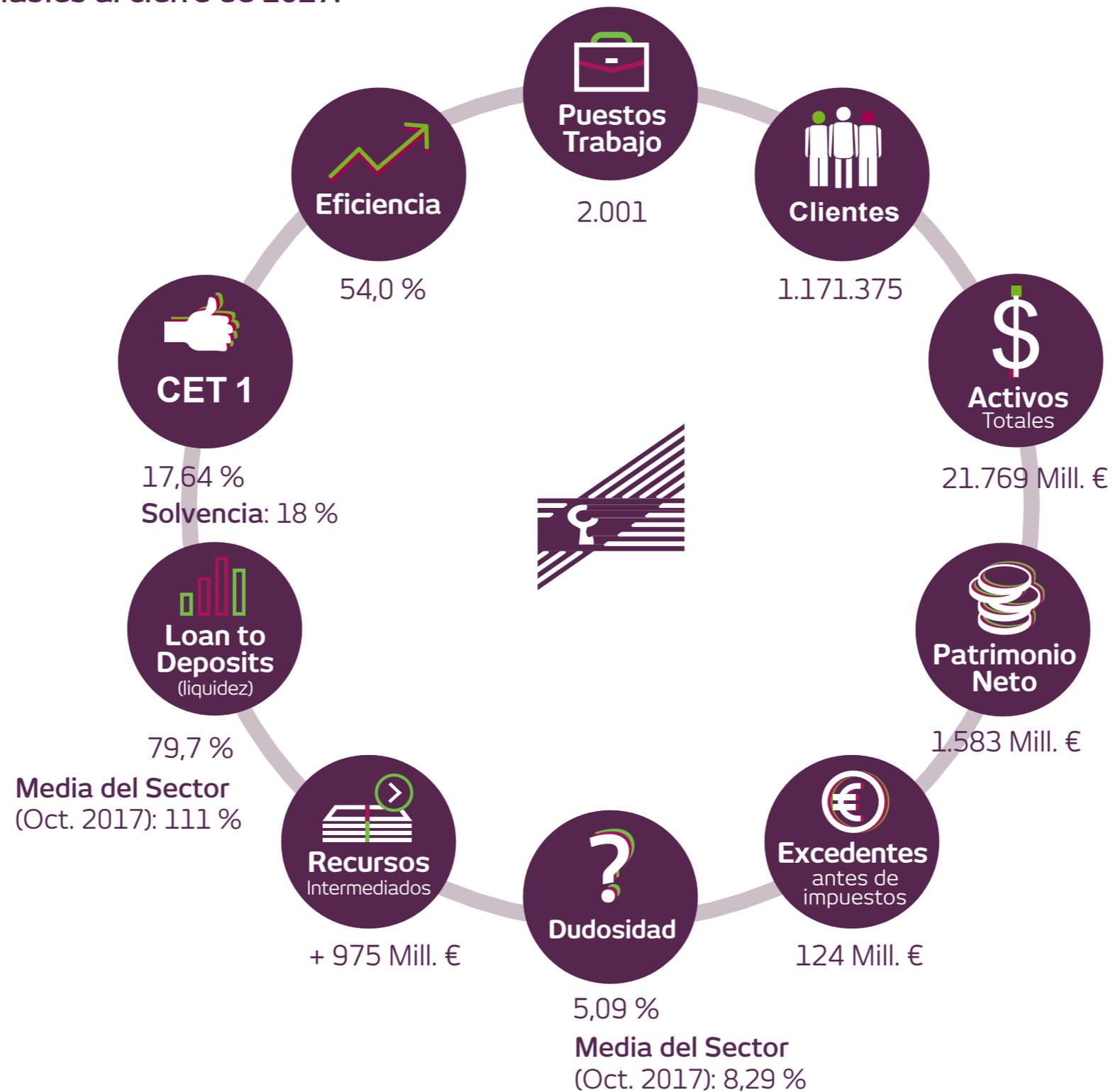
Por ello, somos parte activa de nuestro futuro, porque nos interesa que nuestra sociedad avance. Aquí encontrarás siempre una respuesta, un apoyo a tus proyectos e ilusiones familiares, empresariales y sociales.

GESTIÓN DEMOCRÁTICA Y
RESPONSABLE

LABORAL Kutxa no cotiza en bolsa. Todos los socios y socias participan 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 para garantizar una gestión eficaz y responsable que nos permita obtener beneficios y reinvertirlos en nuestra sociedad.

PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

Principales variables al cierre de 2017.



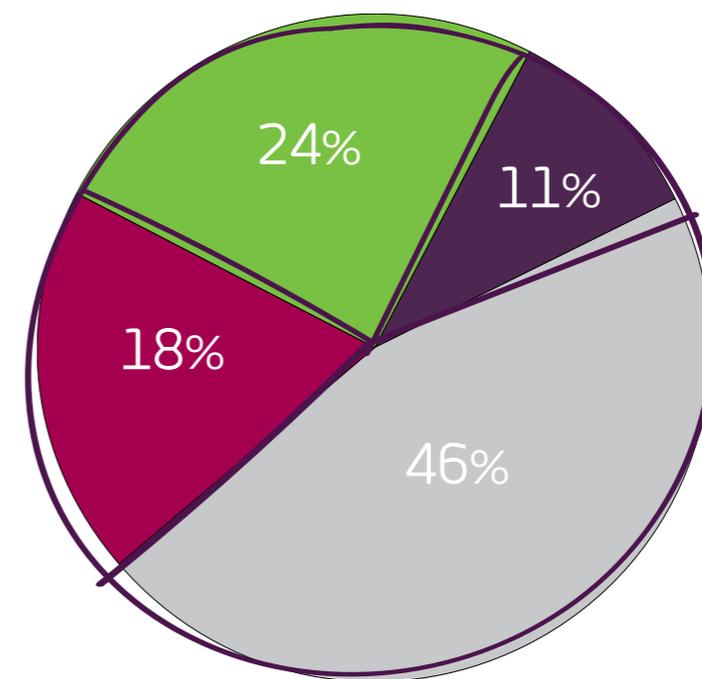
GOBIERNO CORPORATIVO

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN Y EL BUEN GOBIERNO

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

CAPITAL SOCIAL al 31 · 12 · 2017

727,2 Mill. €

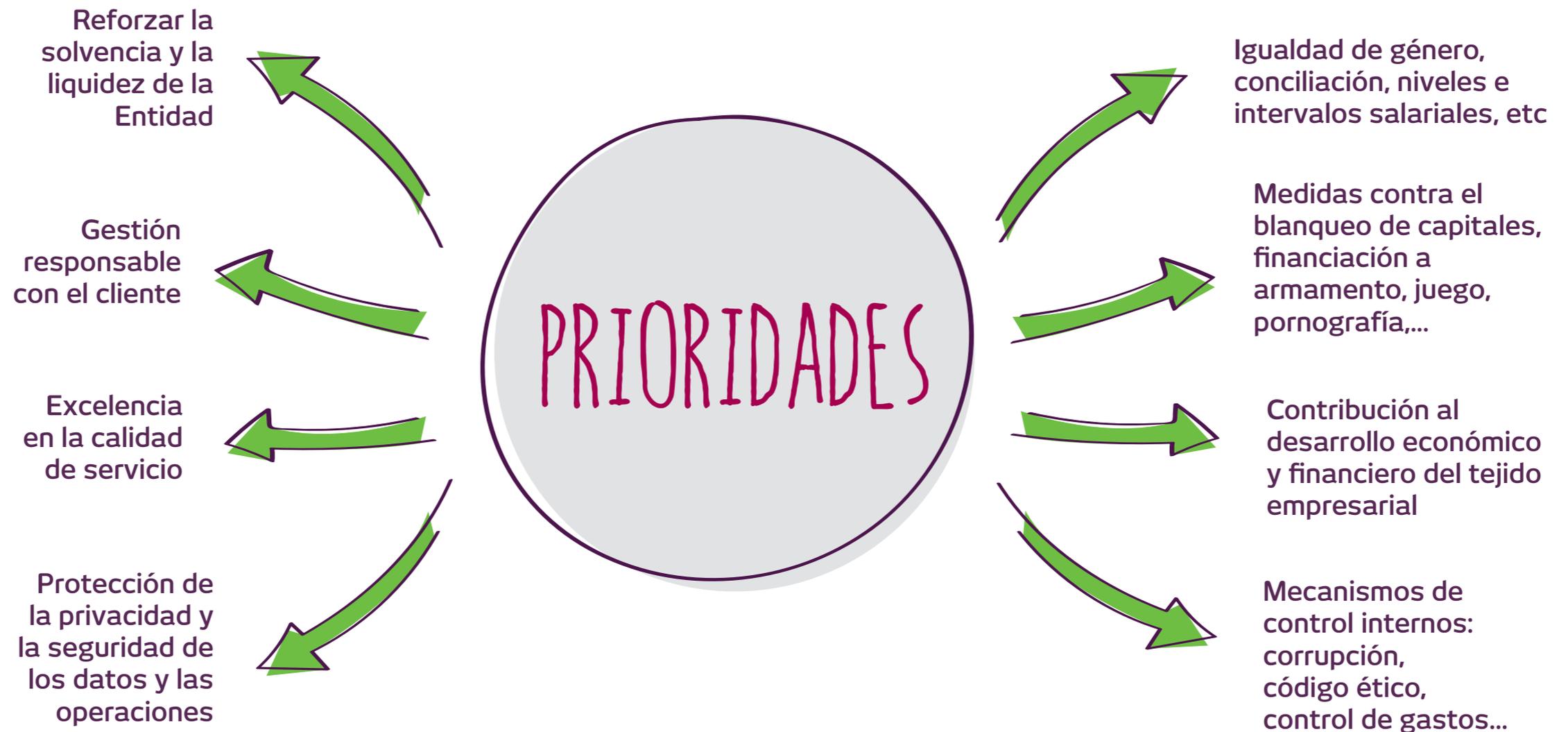


- Socios y socias de trabajo
- Clientela-Personas físicas
- Cooperativas asociadas
- Socios y socias colaboradores (jubilados y jubiladas)

ÁREAS DE ACTUACIÓN PRIORITARIAS EN SOSTENIBILIDAD

Todos los años consultamos a nuestros grupos de interés y como resultado obtenemos una matriz de materialidad. A raíz de dicha matriz hemos priorizado las **áreas de actuación para 2018** en relación a la

responsabilidad social. Lo que pretendemos así es dar respuesta a las principales demandas de nuestros grupos de interés.





NUESTRA
CLIENTELA

GESTIÓN RESPONSABLE, TRANSPARENCIA Y CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN

98% de la plantilla homologada

Hemos cumplido con las exigencias formativas que la nueva normativa **"MiFID II"** establece para todos aquellos que realizan actividades de asesoramiento financiero. En 2017 han sido **1.568** los participantes en los cursos para homologarse como *"Experto universitario en asesoramiento financiero"* (el nivel más alto) o como *"Especialista en informador Financiero"*, títulos impartidos por Mondragon Unibertsitatea.

De esta forma garantizamos que nuestra clientela inversora recibe información clara y relevante sobre los productos y servicios de inversión. Asimismo nos aseguramos de que los productos que se ofrecen en cada momento son los que mejor se adecúan a sus necesidades y objetivos.



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En 2017 destacan los siguientes avances en banca multicanal:

- Se ha implantado la nueva Banca Online con diseño responsive que hace la navegabilidad y la experiencia de usuario más sencilla y fácil de comprender en cualquier dispositivo.
- Mejoras en la seguridad, pudiendo acceder a través del teclado virtual y mediante el reconocimiento de la huella dactilar a la APP de Banca Móvil.
- Desarrollo de la APP de LK-Pay para realizar pagos directamente con el móvil en los comercios mediante tecnología NFC sin necesidad de llevar la tarjeta encima.
- Se ha implementado la gestión de recibos desde dispositivos móviles.

Asimismo en 2017 se ha iniciado el proyecto **Zabaltek** que implica la realización de importantes inversiones para posicionar nuestra infraestructura informática en sistemas abiertos. El objetivo es afrontar con garantías los nuevos retos de la banca digital y omnicanal.



Cientela usuaria de Internet	2015	2016	2017
Cientes activos en Banca Online	311.175	338.954	365.137
Usuarios Banca Móvil	190.792	197.137	271.211
Cientes activos en alertas	283.257	308.370	346.935

EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE NUESTRA CLIENTELA

En 2017 LABORAL Kutxa ha seguido manteniendo una posición de liderazgo en el sector en cuanto a la satisfacción de su clientela, siendo la primera Entidad del ranking dentro de las entidades de banca comercial tradicional y de sus competidores directos.



	2017	Evolución
ING DIRECT	83,6	1,0
BANCA MARCH	79,9	-
LABORAL KUTXA	77,2	0,3
IBERCAJA	76,8	3,4
CAJAMAR	76,3	-0,1
CAIXABANK	76,1	0,9
BBVA	75,2	0,1
BANCO SABADELL	74,9	0,6
BANKINTER	74,7	0,3
DEUTSCHE BANK	74,1	0,3
KUTXABANK	73,2	0,6
ABANCA	73,2	-1,3
SANTANDER	72,6	-0,5
BANKIA	72,0	4,0
GRUPO UNICAJA	71,6	-0,1
BMN	69,3	1,6
LIBERBANK	68,3	-1,0
BANCO POPULAR	66,0	-4,5
GLOBAL SECTOR	73,9	0,6

Fuente: Estudio de Satisfacción Global con la Entidad de STIGA 2017.

PRODUCTOS RESPONSABLES

Productos y Servicios Socialmente Responsables

- Microcréditos a emprendedores
- Préstamos personales para financiación de estudios
- Convenios con administraciones públicas
- Convenios con cooperativas y economía social (Erkide, Cepes, ...)
- Tarjetas aseguradas
- Aplicación de criterios de Inversión Responsable

Productos y Servicios Solidarios

- Fondo de inversión responsable y solidario LK Konpromiso
- Tarjetas de afinidad Medicus Mundi, Caritas e Ikastolak
- Libretas Super 55
- Seguros para ONG´s

Productos y Servicios Apoyo a la Creación de Empresas

- Creación y consolidación empresarial a través de MONDRAGON
- Programa Gaztenpresa para creación de autoempleo y microempresas

Productos y Servicios Ambientalmente Responsables

- Servicio electrónico de comunicación con la clientela
- Créditos para energías renovables

DATOS EN CIFRAS

54.589 €



Canalizados a Medicus Mundi, Caritas y la Federación de ikastolas a través de las tarjetas Affinity.

19.488 €



Aportados a proyectos de cooperación internacional a través de la libreta S55.

26.500 €



A Medicus Mundi, Mundukide y Caritas a través del fondo LABORAL Kutxa Konpromiso.

37.555 €



A créditos para energías renovables.

559



Préstamos formalizados con convenios y colaboraciones con las administraciones públicas.

402



Empresas creadas en Gaztenpresa.

920



Asegurados por Seguro ONG.

42,5 %



De la clientela usuaria de postamail.

RESOLUCIÓN DE SITUACIONES PROBLEMÁTICAS

ADJUDICACIONES DE VIVIENDAS

En 2017 no se ha producido ninguna ejecución hipotecaria de viviendas habituales ocupadas.

Viviendas adjudicadas	Total
Daciones	44
Ejecuciones hipotecarias	121
TOTAL	165

GASTOS HIPOTECARIOS

Se ha abierto causa con los gastos derivados de la formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido a 1.165 en el año 2017, aunque el importe de cada reclamación individual no es muy elevado y las resoluciones de los juzgados hasta el momento no son uniformes.

APORTACIONES FINANCIERAS SUBORDINADAS

En 2017 se ha procedido a realizar el canje de AFS (Aportaciones Financieras Subordinadas) de Eroski por Obligaciones Subordinadas. Los titulares del 62% del

valor nominal total de las AFS acudieron a dicho canje. Las demandas debidas a la comercialización de las AFS han continuado descendiendo llegando a ser un número irrelevante en los últimos meses del año.

CLÁUSULAS SUELO TECHO

Reclamaciones extrajudiciales de cláusulas suelo. RDL 1/2017	A dic 2017
Rechazadas (no aplica RDL)	545
Aceptadas	429
Denegadas	2.573
Gestionando	48
TOTAL entradas	3.631

El motivo más frecuente de denegación de la reclamación es que la Entidad considera probado que en ese caso concreto se cumplieron las exigencias de transparencia. A diciembre 2017 se han recibido 280 demandas judiciales procedentes de clientes a los que se les ha denegado un acuerdo extrajudicial.



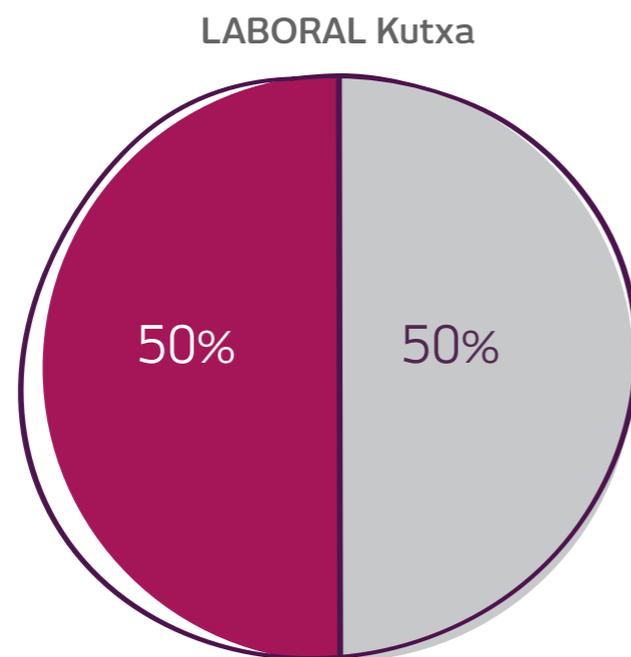
NUESTRAS
PERSONAS

IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

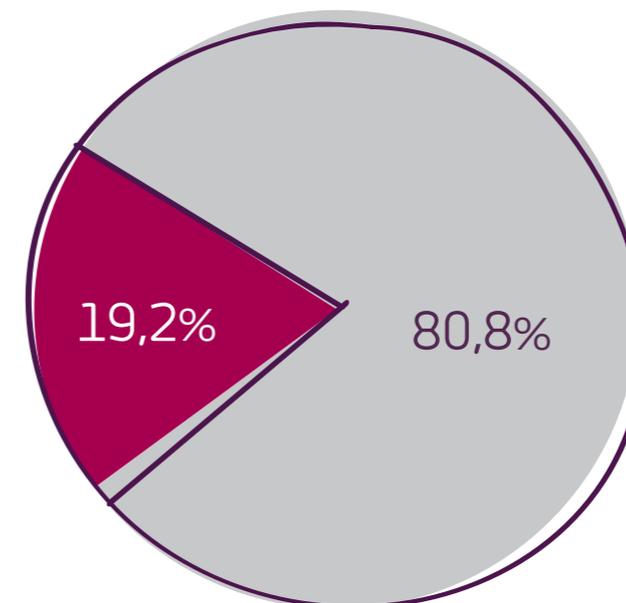
El principal avance en materia de igualdad entre mujeres y hombres de 2017 ha sido **lograr la paridad en el máximo órgano de administración**, el Consejo Rector. Desde la última Asamblea General de abril, de los 12 miembros del mismo

6 son mujeres y 6 hombres. Con ello hemos alcanzado el principal reto y objetivo del III Plan para la Igualdad de conseguir una **mayor representación y participación de las mujeres en jefaturas y puestos de dirección**.

PERSONAS EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN



Media de las 133 empresas del mercado continuo (Ibex incluido)



■ Mujeres ■ Hombres

Fuente: El País.

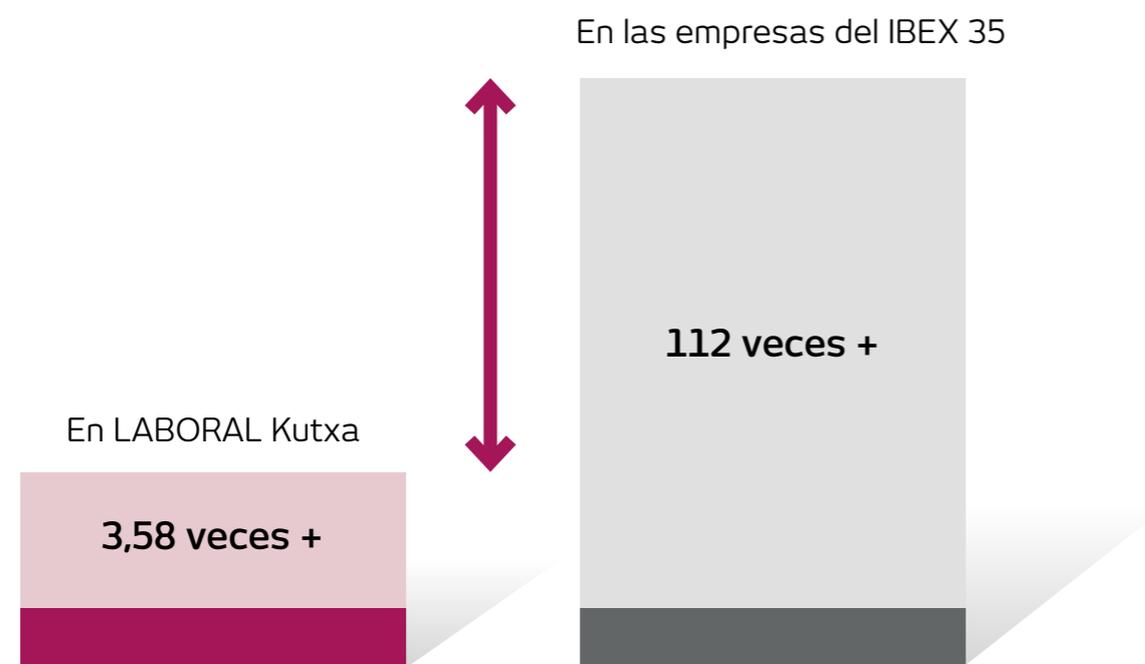
Mientras tanto continúa aumentando la presencia de las mujeres en todos los ámbitos de la entidad:

Igualdad	2015	2016	2017
% Mujeres socias	46,9%	47%	48,7%
% Mujeres directivas / total personal directivo	26,7%	27,8%	30,6%

RETRIBUCIÓN Y FORMACIÓN DE LA PLANTILLA

En LABORAL Kutxa la diferencia entre la retribución de la persona mejor pagada y la retribución media del total de la plantilla es de **3,58** veces incluyendo todos los conceptos retributivos. En la media de las empresas del Ibex 35 este ratio es de **112** veces.

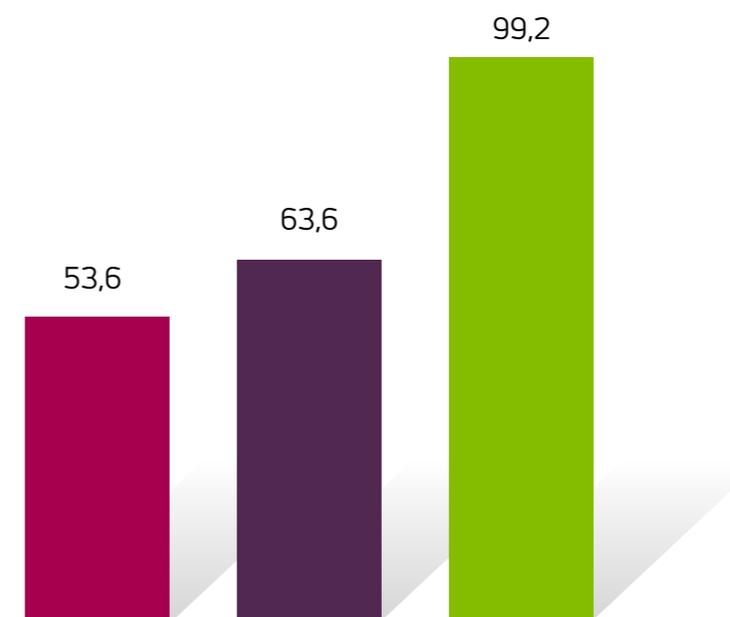
Por otro lado, en 2017 las horas de formación se han disparado para cumplir con las exigencias formativas derivadas de MIFID II.



Fuente: El Confidencial.

- Salario medio LABORAL Kutxa
- Salario medio IBEX 35
- Salario máximo LABORAL Kutxa
- Salario máximo IBEX 35

FORMACIÓN EN LABORAL KUTXA



Horas de formación por persona

- 2015
- 2016
- 2017

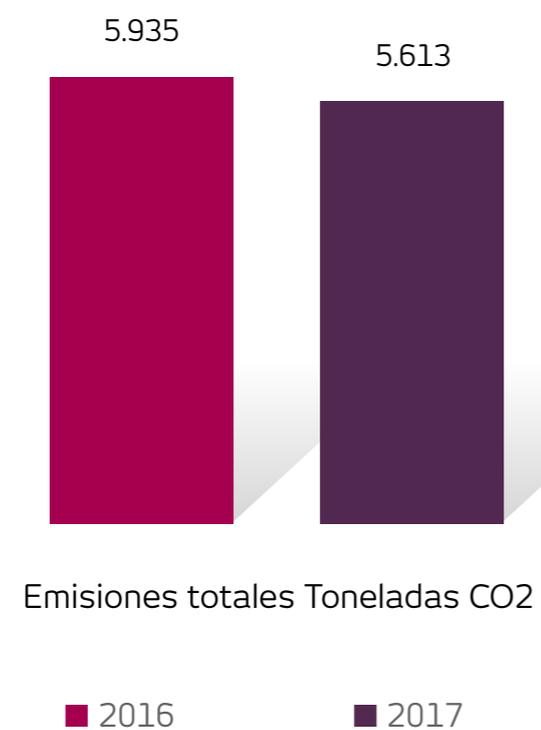


CUIDADO DEL
MEDIOAMBIENTE

LABORAL Kutxa posee la **certificación ambiental ISO 14001** para reducir sus impactos en el medioambiente. Los principales logros de 2017 han sido:

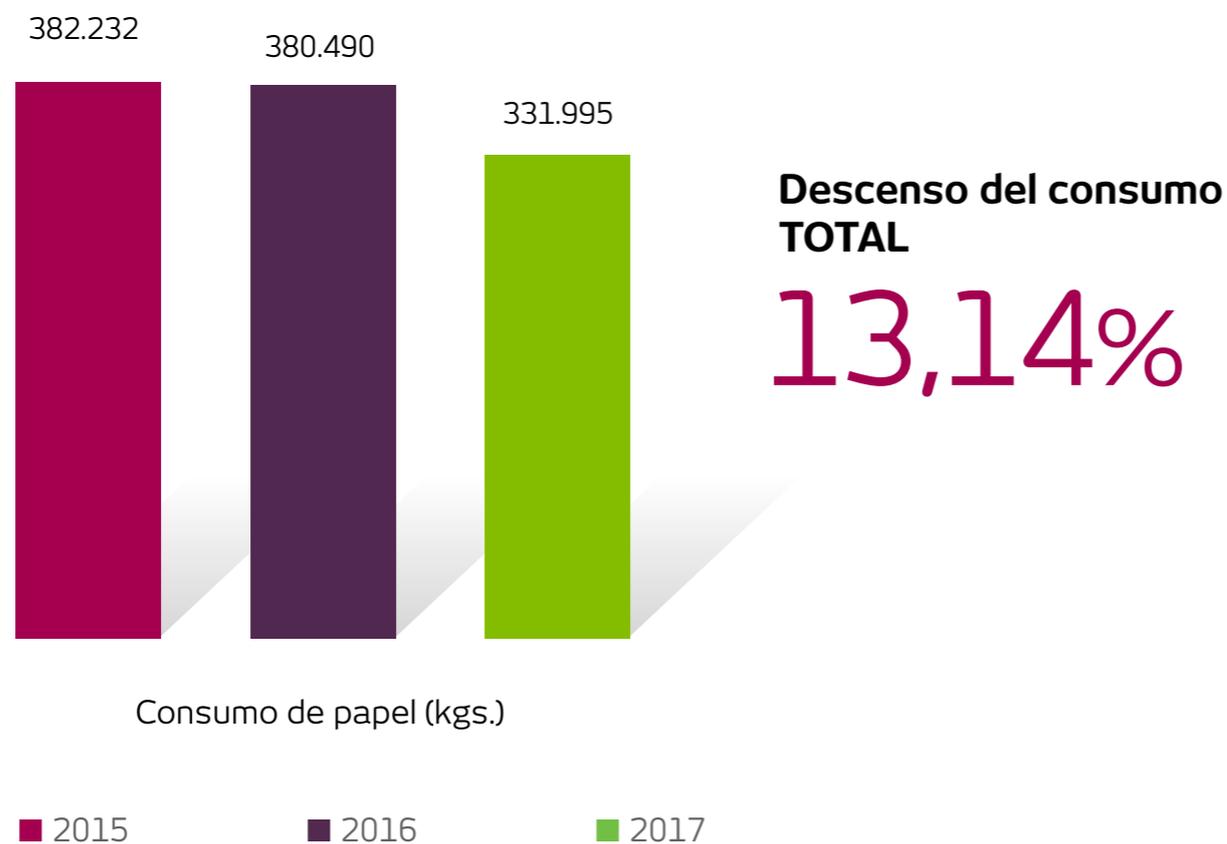
Con respecto a las emisiones y la **huella de carbono** han descendido un **5,4%**:

HUELLA DE CARBONO



La instalación de energía procedente de **geotermia y biomasa** durante la reforma del edificio LK1 de nuestra Sede Central ha permitido obtener **la calificación energética A**, la más alta existente.

El principal impacto de la actividad de LABORAL Kutxa es el consumo de **papel**. Por ello se están realizando importantes esfuerzos para tratar de disminuir su uso. La evolución de los últimos años es la siguiente:





SOMOS PARTE
DE LA SOCIEDAD



25%

DE LOS RESULTADOS
DISTRIBUIBLES
APORTADOS
DIRECTAMENTE
A LA SOCIEDAD

- Financiación de proyectos de interés económico y social
- Formación
- Generación de empleo



50% Reservas

25% Capital



10% Fondo de Educación y Promoción

15% Fondo Social Intercooperativo



APORTACIÓN A LA SOCIEDAD

MILES DE EUROS	IMPORTE
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGON) - FSI (15% s/Resultados distribuibles)	11.750
Promoción de empleo cooperativo a través de MONDRAGON y otros destinos (UNACC, etc.)	6.145
Emprendizaje y Formación empresarial y LABORAL (<i>Fundación Gaztenpresa</i>)	261
Actividades culturales en general y otras	397
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	428
Instituciones Asistenciales y del Tercer Mundo	414
Sector agroalimentario	59
Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distribuibles)	7.781
Suma FSI+FEP	19.531

AUTOEMPLEO. FUNDACIÓN GAZTENPRESA

Gaztenpresa es una entidad privada, sin ánimo de lucro que pertenece a la labor social de LABORAL Kutxa y cuya finalidad es apoyar iniciativas y desarrollar acciones que faciliten la creación y consolidación de empleo a través de la creación de empresas.

La actividad de creación de empresas es financiada por LABORAL Kutxa y cuenta con la ayuda de Corporación MONDRAGON, así como el Gobierno Vasco (Lanbide) y el Fondo Social Europeo.

Durante la crisis (2007-2015)

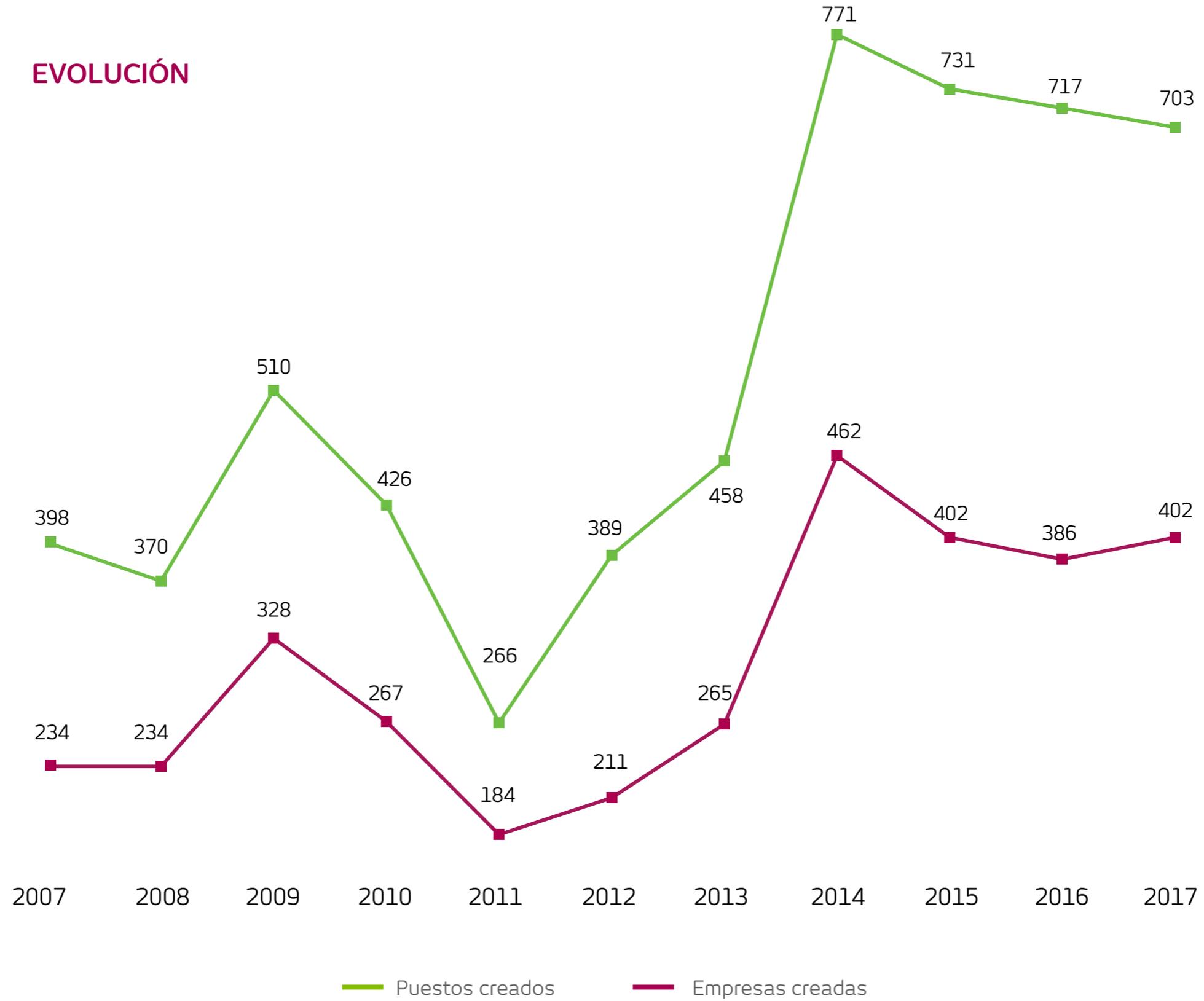
2.587
Empresas creadas



4.319
puestos creados



EVOLUCIÓN





LABORAL Kutxa es miembro de MONDRAGON, constituido por cooperativas que buscan objetivos económicos pero

también la participación y autogestión de su plantilla, que es propietaria de las empresas.

En 2017 LABORAL Kutxa destinó **más de 19 millones de euros** de sus resultados en apoyo al Grupo, para la creación de puestos de trabajo y la consolidación de los existentes.

> **268**
cooperativas independientes y sociedades filiales

> **74.335**
puestos de trabajo

> **15**
centros de investigación

MILES DE EUROS	2017
Total aportaciones a MONDRAGON	19.071



RESPONSIBIL

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut la
aliquam erat volutpat. Ut wisi enim ad minim veniam, quis nostrud exerci tation ullamcorper suscipit lobortis
commoda consequat. Duis autem vel eum iriure dolor in hendrerit in vulputate velit esse molestie consequat,



**BANCA
LOCAL**

LABORAL Kutxa realiza la mayor parte de sus adquisiciones de bienes y servicios donde tiene presencia, así:

	2015	2016	2017
% de bienes y servicios comprados a empresas locales	96,3%	94,9%	96,3%
% de empresas proveedoras locales sobre total	94,7%	94,5%	95,0%
% de compras interiores, no importadas	99%	99%	100%

En 2017 se ha puesto en marcha el **proyecto de gestión de empresas proveedoras** para ordenar la gestión de compra de los distintos departamentos. La iniciativa surge del Comité de Ética de LABORAL Kutxa y uno de los objetivos del proyecto es mejorar nuestra relación con nuestros proveedores desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Por último, respecto a los **riesgos laborales**, se ha desarrollado la "coordinación de actividades empresariales" para asegurar que las condiciones de trabajo de todas las personas de otras empresas que acuden a trabajar a nuestros casi 350 centros de trabajo cumplen todas las exigencias sobre prevención de riesgos.



