

# RSE

RESUMEN DE LA MEMORIA  
DE SOSTENIBILIDAD  
2018



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

# 60 AÑOS DE COMPROMISO

Si hay algo que ha permanecido inalterable en los 60 años de andadura de LABORAL Kutxa que celebramos en 2019 es nuestro **compromiso con la sociedad**.

La responsabilidad social es el nexo común que une el pasado con el futuro de la cooperativa. Así, 2018 ha sido un año en el que hemos seguido aportando recursos a patrocinios deportivos y culturales, a acciones solidarias, al fomento de la lengua y cultura vasca, a la promoción del empleo y a proyectos de emprendizaje a través de la fundación Gaztenpresa.

Asimismo, hemos mantenido nuestros esfuerzos para lograr una sociedad más justa y sostenible reforzando el apoyo a la igualdad entre mujeres y hombres y a la reducción de nuestro impacto en el medio ambiente.

# HAY OTRA FORMA

En LABORAL Kutxa, no solo creemos que hay otra forma de hacer banca, sino que es esta forma de pensar la que marca cada una de las decisiones que tomamos diariamente. Una forma de hacer que nace de lo que somos, una cooperativa, pero también de saber que nuestros clientes y clientas viven, trabajan, emprenden, crean o ven la vida... de otra forma.

En LABORAL Kutxa, tenemos una forma de hacer única, personal y nuestra. Que se basa en una relación con nuestra clientela marcada por la transparencia, la confianza y en un trato cercano y personalizado.

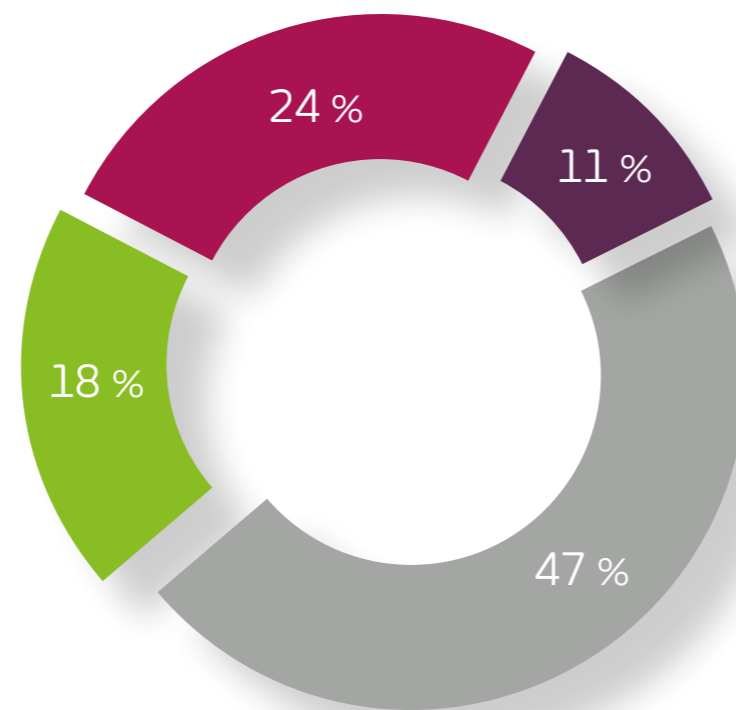
Una entidad que mira al futuro, innovadora. Comprometida con nuestra sociedad y con el progreso colectivo sostenible desde lo económico hasta lo social y ambiental. Una entidad diferente que cree que siempre **hay otra forma.**

## PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD

\* Consolidados a 31/12/2018



## ¿DE QUIÉN ES LABORAL KUTXA?



CAPITAL SOCIAL al 31 · 12 · 2018

**741,4 Mill. €**

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

Todos los años al presentar este resumen de la memoria de responsabilidad social preguntamos a nuestra clientela qué es lo más importante para ellos desde el punto de vista de la sostenibilidad. Esta es su respuesta por orden de importancia:

- 1.** Gestión responsable con el cliente: explicación y venta de productos de ahorro complejos, evitar el sobre-endeudamiento de los clientes,...

---

- 2.** Excelencia en la calidad de servicio: transparencia, amabilidad, evitar errores y rapidez y sencillez en la operativa

---

- 3.** Medidas de RSE: contra el blanqueo de capitales, control de la financiación a armamento, juego, pornografía,...

---

- 4.** Gestión de las personas: igualdad de género, conciliación, niveles e intervalos salariales, etc.

---

- 5.** Protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones

---

- 6.** Reforzar la solvencia y la liquidez de la Entidad

---

- 7.** Contribución al desarrollo económico y financiero del tejido empresarial: Convenios de financiación a empresas, apoyo a emprendedores, Universidad,...

A woman with long, wavy hair is smiling and looking down at her smartphone. She is wearing a dark-colored top. The image is overlaid with a large, semi-transparent purple geometric shape that forms a stylized '1' or a similar shape. The background is a light, neutral color.

# 1. CLIENTELA



## DIGITALIZACIÓN

La imparable digitalización de nuestras vidas requiere un esfuerzo por parte de LABORAL Kutxa para ir adaptándose a este nuevo entorno.

Como se ve a continuación, el crecimiento de este canal de relación con nuestra clientela es muy rápido.

Clientela usuaria de Internet	2016	2017	2018
<b>Clientes activos en Banca Online</b>	338.954	365.137	397.264
<b>Usuarios Banca Móvil</b>	197.137	271.211	371.962
<b>Clientes activos en alertas</b>	308.370	346.935	360.714



Al mismo tiempo que las enormes posibilidades (económicas, sociales, ambientales,...) que se abren con este nuevo escenario, aparecen también algunos riesgos y preocupaciones asociados a la protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.

Para hacerles frente, en 2018 en LABORAL Kutxa hemos aprobado un **“Manual de protección de datos personales”** y ha designado una Delegada de Protección de Datos.

Conjuntamente, se mantiene el desarrollo del plan director de seguridad integral (PDSI), una iniciativa interna de mejora a medio plazo en cuanto a seguridad, entendiendo la seguridad en su totalidad, tanto lógica como física.



## CALIDAD DEL SERVICIO

Dar una calidad del servicio excelente a nuestra clientela es uno de nuestros objetivos como empresa. Según los estudios independientes del mercado seguimos manteniendo nuestra posición de liderazgo en el sector.

	2018	Evolución
ING DIRECT	82,1	-1,5
BANCA MARCH	80,3	0,4
<b>LABORAL KUTXA</b>	<b>78,3</b>	<b>1,1</b>
BANKINTER	76,7	2,0
BBVA	76,5	1,3
CAJAMAR	75,7	-0,6
CAIXABANK	75,4	-0,7
IBERCAJA	75,3	-1,5
SABADELL	74,7	-0,2

Fuente: Estudio de Satisfacción Global con la Entidad de STIGA 2018.



# PRODUCTOS RESPONSABLES DE LABORAL KUTXA

Datos en Cifras

## TARJETAS

53.117 €



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

## CUENTA

14.319 €



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

## CRÉDITOS

18.412 €



A créditos para energías renovables.

## POSTAMAIL

46,28 %



De la clientela usuaria de postamail.

## EMPRESAS

415



Empresas creadas en Gaztenpresa.

## SEGUROS

808



Asegurados por Seguro ONG.

# FONDO DE INVERSIÓN LABORAL KUTXA

## KONPROMISO, FI

Dentro de nuestra voluntad de avanzar en lo que se conoce como Inversión Socialmente Responsable, nuestra clientela puede suscribir este fondo ético y solidario que:

- a la hora de elegir sus inversiones **aplica criterios Ambientales, Sociales y de buen Gobierno Corporativo.**
- **es solidario** ya que LABORAL Kutxa canaliza una parte significativa de la comisión de gestión que cobra a la clientela hacia tres ONGs entre las cuales el cliente escoge.

En 2018 este fondo canalizó más de **29.000€** a estas tres ONG's



Entidad socio-caritativa de la Iglesia que atiende a las personas en situación o riesgo de exclusión, acompañándolas en sus procesos de inclusión social para que puedan desarrollar una vida digna, denunciando situaciones de injusticia y trabajando por los derechos de todas las personas.



Organización que se ocupa del desarrollo de la medicina y de la promoción de la salud y de los servicios médicos.



ONG de cooperación al desarrollo que, compartiendo la experiencia cooperativa de Mondragón, impulsa programas en el ámbito productivo, fortaleciendo capacidades y generando oportunidades de trabajo a las personas.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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 disminuido en un 40,69% con respecto al año anterior, debido sobre todo al menor número de quejas y reclamaciones referidas a gastos de formalización de préstamos hipotecarios. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de atención al cliente	2017	2018
<b>Número de expedientes abiertos</b>	15.748	9.121
<b>Importes reclamados ( miles de euros)</b>	6.523	1.671



## 2. PERSONAS

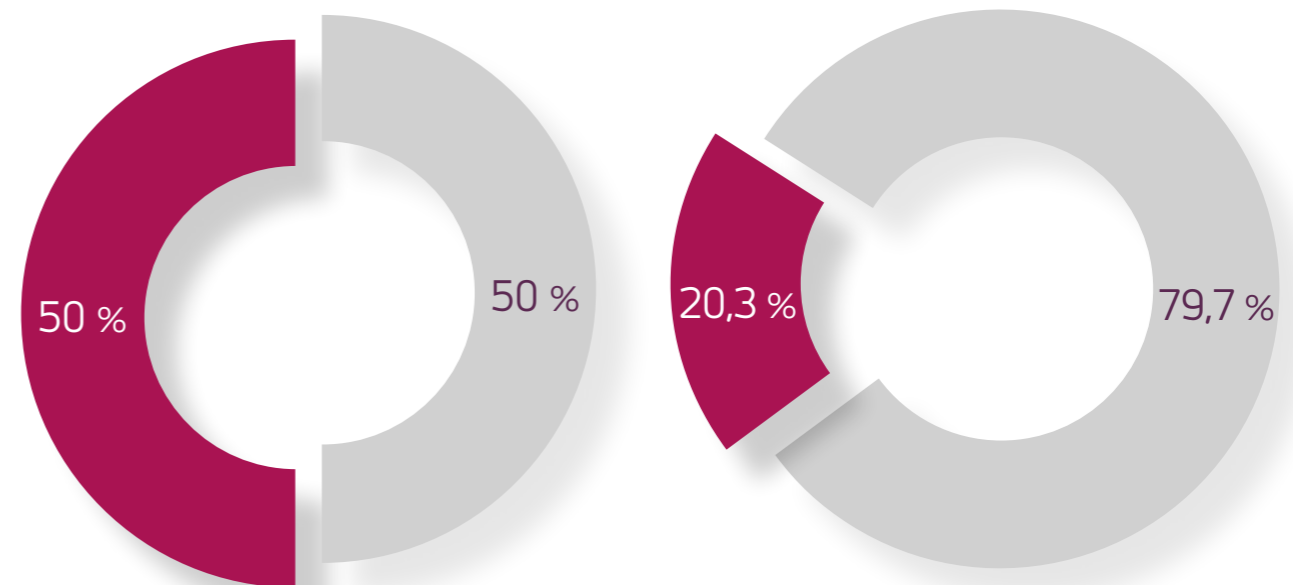


# IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

En Laboral Kutxa llevamos preocupándonos por la igualdad desde 1997 y estamos trabajando ya en **nuestro 4º Plan**. Como resultado de ello, hemos alcanzado la **paridad en el máximo órgano de gobierno, el consejo rector**.



## PERSONAS EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN



LABORAL Kutxa

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

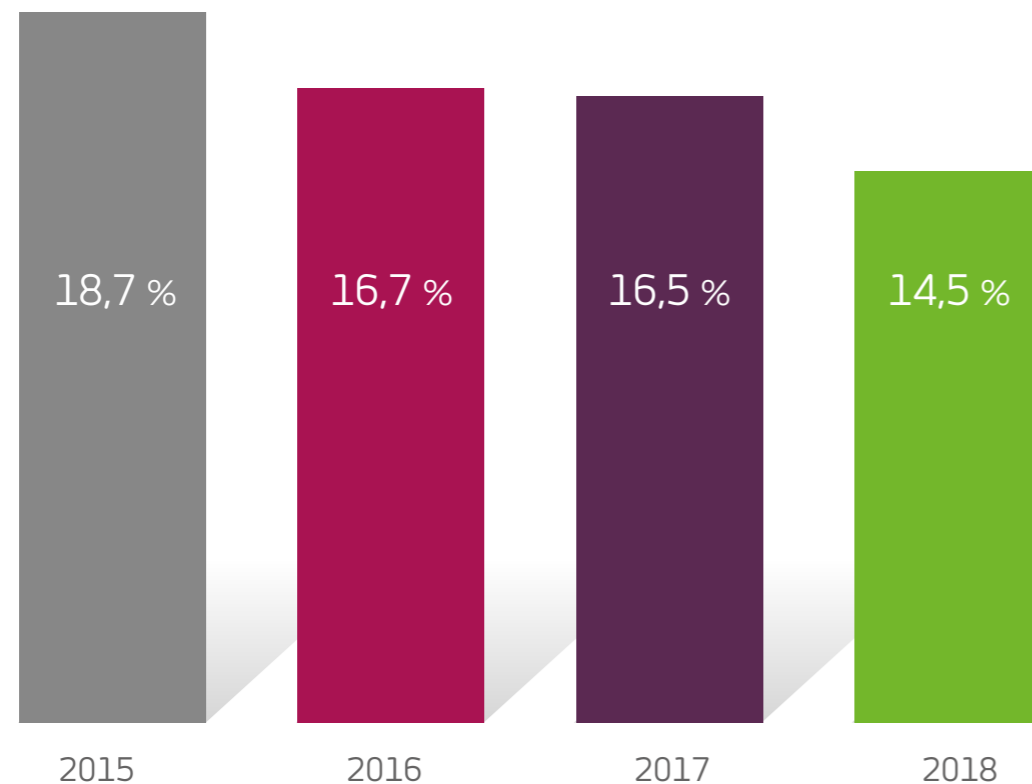
■ Mujeres  
■ Hombres

Fuente: Europa Press

# BRECHA SALARIAL

En LABORAL Kutxa, a igualdad de puesto todas las personas tenemos igualdad de salario. La brecha salarial, en nuestro caso se explica por la mayor presencia de hombres en puestos de mayor responsabilidad y, pese a seguir existiendo, continúa su descenso.

## DIFERENCIA ÍNDICE LABORAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES



Índice laboral medio

En el Estado  
**29,3 %**

Fuente: *El Economista*

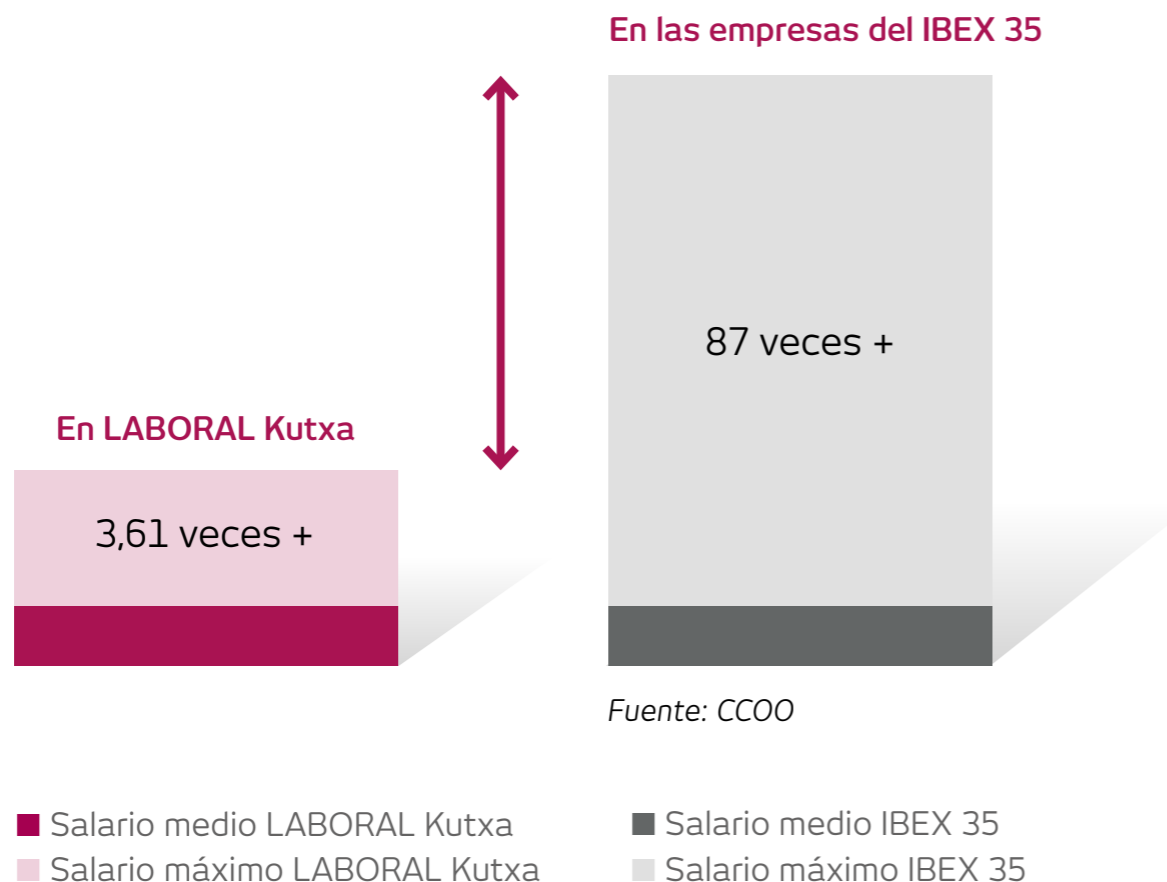




# SALARIOS Y FORMACIÓN

En LABORAL Kutxa la diferencia entre la retribución de la persona mejor pagada y la retribución media del total de la plantilla es de **3,61 veces** incluyendo todos los conceptos retributivos. En la media de las empresas del Ibex 35 este ratio es de **87 veces**.

Con respecto a la **formación** de nuestra plantilla, 2018 ha sido el año del lanzamiento del **programa Bidean**. Se trata de 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. Con este programa pretendemos provocar un cambio cultural para adaptarnos al nuevo escenario empresarial y digital.



## PLAN DE SALUD

En 2018 se ha puesto en marcha un plan de salud para nuestra plantilla llamado **Zainduz**. Se trata de **un programa dirigido a cuidar la salud y fomentar hábitos de vida saludable**. Incide en aspectos como mejoras en la alimentación, la actividad física o la salud en el trabajo con el objetivo de mejorar la salud y el bienestar físico y emocional de las personas que formamos el Grupo LABORAL Kutxa.



A close-up photograph of a hand watering a small green seedling in a pot. The hand is positioned at the top, with water dripping from the fingers onto the plant. The background is a soft, out-of-focus green, suggesting a garden or indoor plant setting. The overall image is framed by a large, light green geometric shape that cuts across the top and right sides.

# 3. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

## HUELLA DE CARBONO

Gracias a las inversiones y planes que hemos puesto en marcha en los últimos años, como la climatización de nuestros servicios centrales de Mondragón con energía renovable proveniente de geotermia y biomasa, seguimos reduciendo nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.



En los dos últimos años  
el descenso de nuestras  
emisiones ha sido del

**10,8 %**

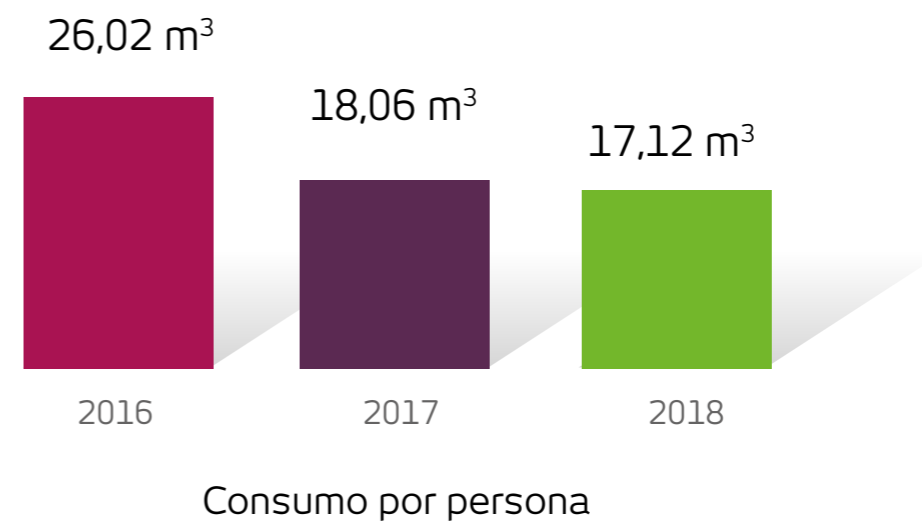
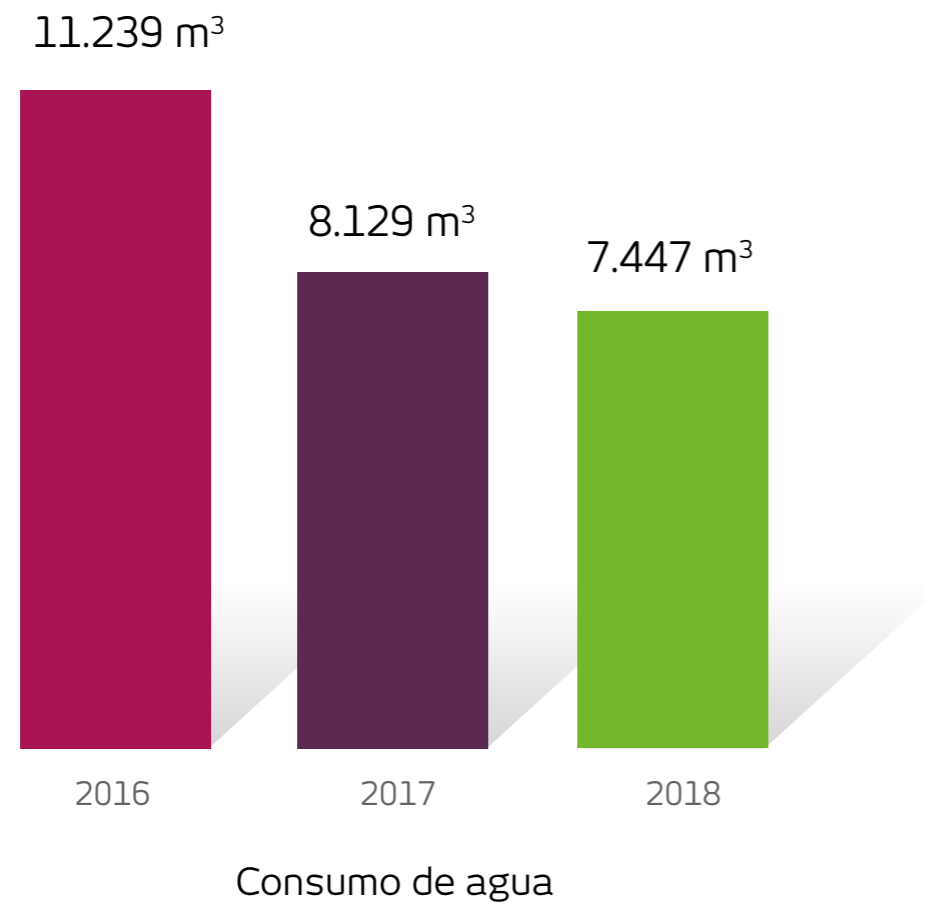


HUELLA DE CARBONO	2016	2017	2018
<b>Alcance 1: Emisiones directas (gasoil y propano)</b>	144	57	25
<b>Alcance 2: Emisiones indirectas (electricidad)</b>	4.997	4.739	4.529
<b>Alcance 3: Otras emisiones indirectas</b>	794	818	740
<b>Emisiones totales Toneladas CO<sub>2</sub></b>	<b>5.935</b>	<b>5.613</b>	<b>5.293</b>

# AGUA

Del mismo modo, la renovación de las instalaciones nos ha permitido reducir considerablemente el consumo de agua.

## CONSUMO (M3) EN SEDE CENTRAL



A glass globe reflecting a forest scene, resting on moss with a small plant growing nearby. The globe is the central focus, showing a reflection of a dense forest with tall trees and a blue sky. The globe is placed on a bed of vibrant green moss. To the right of the globe, a small, young plant with several green leaves is growing. The background is a soft-focus green, suggesting a natural, outdoor setting. The entire scene is framed by a large, light gray triangle that points towards the top right corner.

# 4. SOCIEDAD

# 25 %

DE LOS RESULTADOS DISTRIBUIBLES  
SON APORTADOS DIRECTAMENTE A LA SOCIEDAD

## REINVERSIÓN EN LABORAL KUTXA

**50 %** Reservas

**25 %** Capital

## RETORNO A LA SOCIEDAD

**10 %** Fondo de Educación y Promoción

**15 %** Fondo Social Intercooperativo



Financiación de proyectos de interés  
**ECONÓMICO Y SOCIAL**



**FORMACIÓN**



**GENERACIÓN DE EMPLEO**

# APORTACIÓN A LA SOCIEDAD

Más de **21 millones de euros** aportados a la sociedad en 2018.

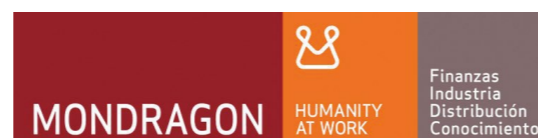
Concepto (miles de euros)	Miles de €
<b>Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGON)-Fondo Social Intercooperativo - FSI (15% s/Resultados distribuibles)</b>	<b>12.887</b>
<b>Fondo de Educación y Promoción – FEP (10% s/Resultados distrib).</b>	
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGON (68% FEP) y otros destinos (UNACC, etc.)	5.841
FRES, Fondo de Reestructuración y empleo Societario	698
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (Fundación Gaztenpresa)	311
Actividades culturales en general y otras	543
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	321
Instituciones Asistenciales y de países en desarrollo	373
Sector agroalimentario	63
<b>TOTAL FEP</b>	<b>8.150</b>
<b>Suma FSI+FEP</b>	<b>21.037</b>

Al mismo tiempo, LABORAL Kutxa ejerce sus obligaciones fiscales en los territorios en los que desarrolla su actividad. Contribuye de esta forma al sostenimiento de los servicios públicos y al progreso de la sociedad:

IMPUESTOS Y TRIBUTOS: IS, IVA, IBI, IAE,...	2016	2017	2018
<b>Total (miles de €)</b>	<b>18.654</b>	<b>18.235</b>	<b>21.209</b>



# MONDRAGON



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 2018 LABORAL Kutxa destinó **más de 20 millones de euros** de sus resultados en apoyo al Grupo, para la creación de puestos de trabajo y la consolidación de los existentes.

> **266**  
cooperativas  
independientes y  
sociedades filiales

> **80.818**  
puestos de trabajo

> **15**  
centros  
de investigación

MILES DE EUROS	2016	2017	2018
<b>Suma aportaciones a MONDRAGON</b>	<b>18.438</b>	<b>19.074</b>	<b>20.060</b>



## 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.

En 2018 los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado:

➤ **415**

**MICROEMPRESAS**

creando 812 puestos de trabajo.





# 5. BANCA LOCAL

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

> **94,2 %**

**BIENES Y SERVICIOS**  
comprados a empresas locales

En 2018 se ha avanzado en el proyecto de gestión de empresas proveedoras. Dentro de este proyecto, el Comité de Responsabilidad Social Empresarial ha aprobado la siguiente documentación que desarrolla de forma integral la voluntad de LABORAL Kutxa de trabajar con sus empresas proveedoras de una forma ética y sostenible:

- 1. Política de compras responsables de LABORAL Kutxa.**
- 2. Código ético de proveedores.**
- 3. Código de conducta de compras responsables.**





**LABORAL**  
kutxa