

# RSE

## RESUMEN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019



Memoria verificada por Aenor con el nivel exhaustivo en aplicación de GRI Standards y la Ley 11 /2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.



# SOSTENIBILIDAD

2019 ha sido el año en el que la sostenibilidad ha transformado la forma de pensar del sector financiero. Tanto desde los reguladores bancarios, como a través de iniciativas sectoriales o en todo lo relacionado con la llamada inversión socialmente responsable (ISR) se ha producido un punto de inflexión. El impacto de la actividad bancaria en la sociedad, el buen gobierno corporativo y especialmente la contribución de las finanzas a combatir la crisis climática han pasado a ser protagonistas en las agendas, iniciativas y proyectos.

En las próximas páginas queremos mostrar cual ha sido la contribución de LABORAL Kutxa durante 2019 para lograr ese futuro más sostenible.

En 2019 hemos realizado una reflexión que nos guiará hasta 2022. En ella hemos contemplado la sostenibilidad como un elemento estratégico para LABORAL Kutxa.

Como resultado de esta reflexión, **nos hemos comprometido a alcanzar 10 objetivos medibles de sostenibilidad.**

## ESTRATEGIA

1. Incorporar objetivos de sostenibilidad en la estrategia de la entidad.

## MEDIO AMBIENTE

2. Reducción del 30% en consumo de papel, el principal recurso utilizado en nuestra actividad.
3. Reducir en un 75% las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera del conjunto de LABORAL Kutxa, minimizando así la huella de carbono.

## PRODUCTO

4. Aplicar criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR) en el 100% de los activos gestionados por la Gestora de fondos y planes, las compañías de seguros, Tesorería y en la concesión de riesgos.
5. Establecimiento de líneas o productos especiales para la financiación de la economía y el consumo sostenible o eficiente (financiación verde).

## IGUALDAD

6. Al final del periodo las mujeres ocuparán al menos un tercio de los puestos directivos de LABORAL Kutxa.
7. La diferencia entre el índice laboral medio de los hombres y las mujeres, incluyendo antigüedad, será inferior al 10%.

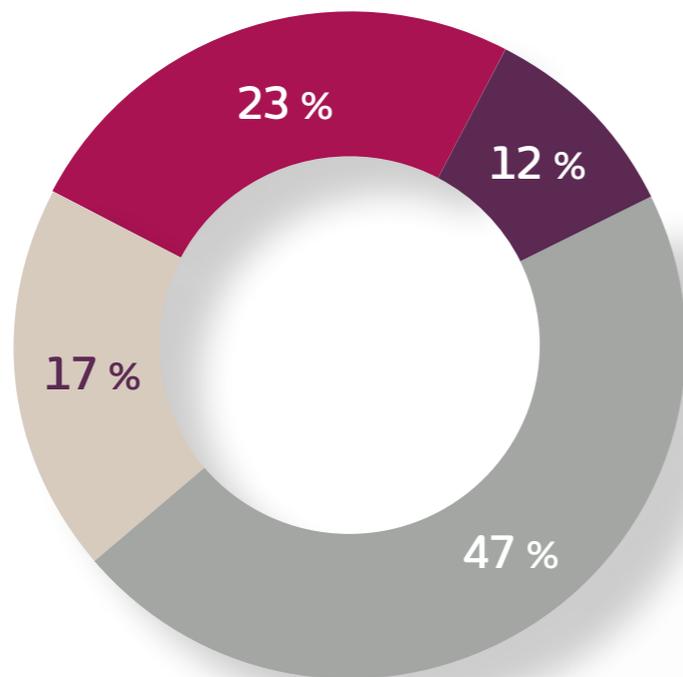
## SOCIEDAD

8. Destinar 75 millones de € (acumulados) de nuestros beneficios a la sociedad.
9. 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 a través de la Fundación Gaztenpresa.

## PROVEEDORES

10. El 40% del volumen total de compra a nuestras empresas proveedoras será a empresas de cercanía.

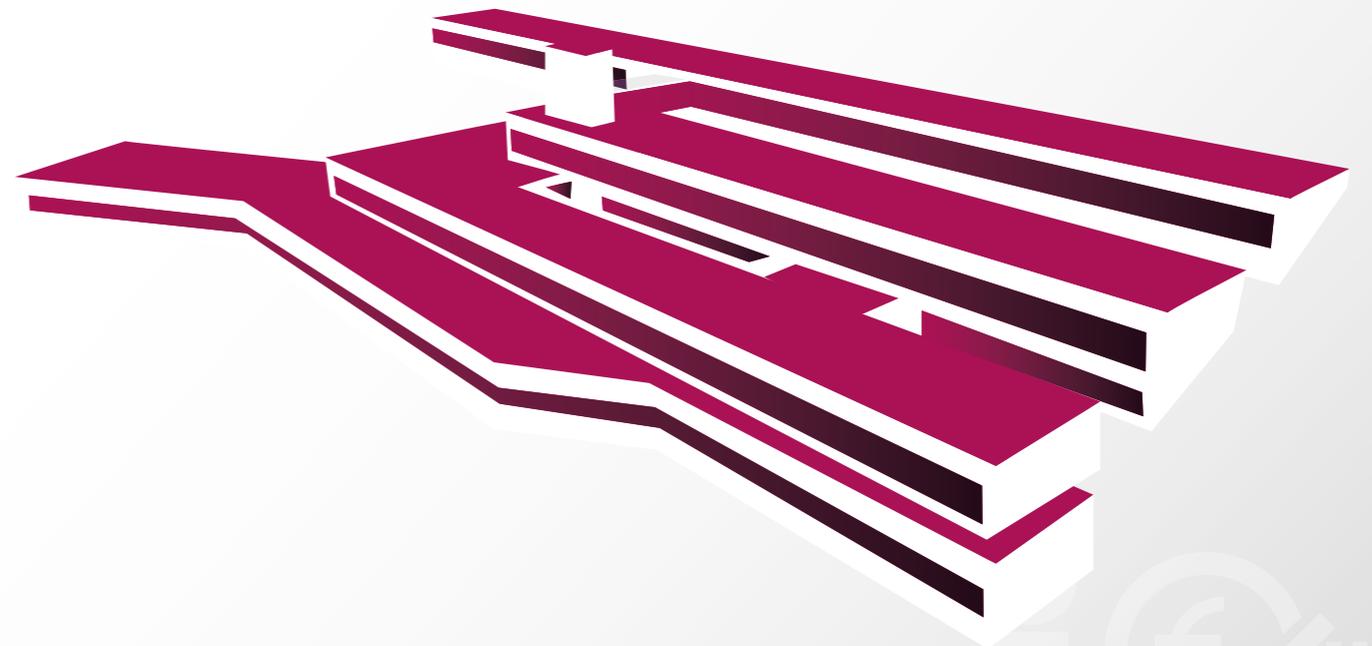
## ¿DE QUIÉN ES LABORAL KUTXA?



CAPITAL SOCIAL al 31 · 12 · 2019

**759,6 Mill. €**

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



➤ EN SEPTIEMBRE FUIMOS UNO DE LOS 130 BANCOS FIRMANTES FUNDADORES DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE DE LAS NACIONES UNIDAS

Esta iniciativa, llamada a ser referente dentro del sector, busca definir el compromiso y las responsabilidades del sistema financiero para contribuir a un futuro sostenible, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Acuerdos de París sobre cambio climático. Estos Principios proporcionan el marco para el sistema bancario sostenible del futuro y ayudan a demostrar cómo contribuye de manera positiva a la sociedad.



UNEP  
FINANCE  
INITIATIVE

PRINCIPLES FOR  
RESPONSIBLE  
BANKING

# LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE DE LAS NACIONES UNIDAS



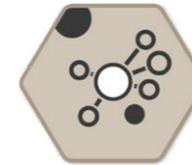
**1. Alineamiento:** Enfocaremos nuestros esfuerzos donde tengamos el impacto más significativo, alineando nuestra estrategia comercial para ser coherentes con las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad y contribuir a ellos.



**2. Impacto:** Incrementaremos nuestros impactos positivos al mismo tiempo que reduciremos los negativos y administraremos los riesgos para las personas y el medio ambiente como resultado de nuestras actividades, productos y servicios.



**3. Clientes y consumidores:** Alentaremos prácticas sostenibles y actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.



## **4. Las partes interesadas:**

Consultaremos, participaremos y colaboraremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas para lograr los objetivos de la sociedad.



## **5. Gobernanza y establecimiento de objetivos:**

Implementaremos estos objetivos a través de un gobierno efectivo y una cultura de banca responsable, demostrando ambición y responsabilidad.



## **6. Transparencia y responsabilidad:**

Revisaremos periódicamente nuestra implementación, siendo transparentes y responsables en nuestros impactos, tanto positivos como negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

A hand holding a glowing lightbulb in a field of tall grass at sunset. The background is a soft-focus field of tall grasses, likely wheat or barley, under a warm, golden light from a setting or rising sun. The sky is a pale, hazy blue. The overall mood is one of hope, innovation, and sustainability. A diagonal split in the image separates a textured, brownish-gold background on the left from the natural scene on the right.

# 1. SOSTENIBILIDAD Y CLIENTELA

# PRODUCTOS RESPONSABLES

## TARJETAS

52.670 €

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

## CUENTA

13.834 €

Aportados a proyectos de cooperación internacional de Zaporeak, Mundukide, Alboan y Médicos Mundi a través de la cuenta SLK.

## 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 traslada una parte significativa de la comisión de gestión que cobra a la clientela hacia tres ONG entre las cuales el cliente escoge.

En 2019 este fondo canalizó **44.155€** a estas tres ONG:



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.

La imparable digitalización de nuestras vidas requiere un esfuerzo por parte de LABORAL Kutxa para ir adaptándose a este nuevo entorno. Junto a ella aparecen también algunos riesgos y preocupaciones asociados a la protección de la privacidad y la seguridad de los datos y las operaciones.

Para garantizar la mejor protección frente a estos riesgos, en 2019 se ha constituido el Comité de Protección de Datos.



# 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.



	2016	2017	2018	2019
Banco Mediolanum	-	-	-	8.35
Ing Direct	8.26	8.36	8.21	8.06
Banca March	-	7.99	8.03	8.04
Bankinter	7.44	7.47	7.67	7.75
<b>LABORAL Kutxa</b>	<b>7.69</b>	<b>7.72</b>	<b>7.83</b>	<b>7.73</b>
Ibercaja	7.34	7.68	7.53	7.58
Caixabank	7.52	7.61	7.54	7.51
Grupo Coop. Cajamar	7.64	7.63	7.57	7.50
BBVA	7.51	7.52	7.65	7.48
Bankia	6.79	7.08	7.16	7.41
Abanca	7.45	7.32	7.35	7.41
Kutxabank	7.26	7.32	7.30	7.40
Banco Sabadell	7.43	7.49	7.47	7.32
Santander	7.22	7.04	7.22	7.29
Deutsche Bank	7.38	7.41	7.43	7.26
Liberbank	6.93	6.83	7.10	7.17
Unicaja Banco	7.17	7.16	7.25	7.07
Sector	7.33	7.39	7.45	7.48

Fuente: Estudio de Satisfacción Global con la Entidad de STIGA 2019.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El Servicio de Atención al Cliente de LABORAL Kutxa responde a las consultas, quejas y reclamaciones que la clientela presenta. La actividad en el Servicio ha disminuido con respecto al año anterior. Los resultados de este Servicio son:

Servicio de atención al cliente	2018	2019
<b>Número de expedientes abiertos</b>	9.121	6.563
<b>Importes reclamados (miles de euros)</b>	1.671	1.218



# DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE OFICINAS



■ Oficinas Particulares LK

■ Oficinas Empresas LK

■ Oficinas Mediación Lagun Aro

A high-angle photograph of a diverse group of people standing in a circle on a grassy area with fallen leaves. They have their hands stacked on top of each other in the center, symbolizing unity, teamwork, and community. The image is overlaid with a semi-transparent gold and brown geometric shape in the top-left corner.

## 2. SOCIEDAD

Somos una cooperativa que reparte el **25%** de nuestros resultados distribuibles anuales directamente a la sociedad

## ¿CÓMO LO HACEMOS?

### 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**

# ¿CÓMO HEMOS HECHO ESA APORTACIÓN A LA SOCIEDAD EN 2019?

Concepto	Miles de €
Aportación solidaria al lanzamiento y consolidación de empresas cooperativas (a través de MONDRAGON)	14.227
Promoción Cooperativa a través de MONDRAGON	6.593
Emprendizaje y Formación empresarial y laboral (Fundación Gaztenpresa)	331
Actividades culturales y otras	845
Promoción del Euskara y de la Cultura Vasca	703
Instituciones asistenciales y de países en desarrollo	630
Sector agroalimentario	105
<b>Total</b>	<b>23.437</b>

> **Más de**  
**23 M€**  
aportados a la sociedad en 2019

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 (miles de €): Sociedades, IVA, IBI, IAE,...	2018	2019
<b>Total</b>	<b>21.209</b>	<b>26.760</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 2019 LABORAL Kutxa destinó casi **22 millones de euros** de sus resultados en apoyo al Grupo, para la creación de puestos de trabajo, la consolidación de los existentes y el apoyo a los centros educativos y de investigación.



MILES DE EUROS	2018	2019
<b>Suma de aportaciones</b>	<b>20.060</b>	<b>21.786</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 MONDRAGON, así como del Gobierno Vasco (Lanbide) y del Fondo Social Europeo.

En 2019 los proyectos atendidos y que superan la fase de viabilidad han generado:

➤ **405**  
MICROEMPRESAS

➤ **787**  
PUESTOS DE TRABAJO



Deportes, cultura, acción social, euskera...

¿Quieres ver los patrocinios de LABORAL Kutxa en 2019 en una sola línea temporal?

[VER PATROCINIOS >](#)



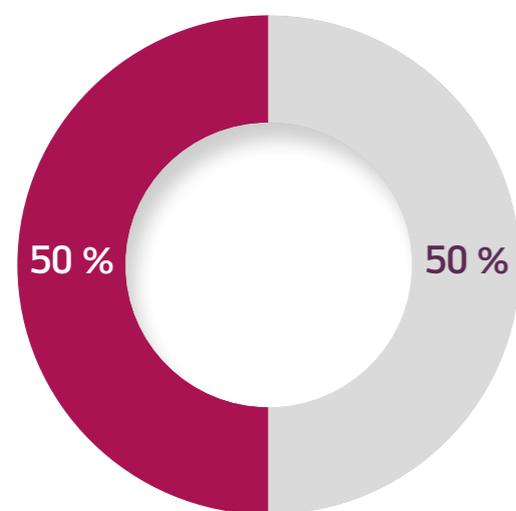
# 3. NUESTRAS PERSONAS

# IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

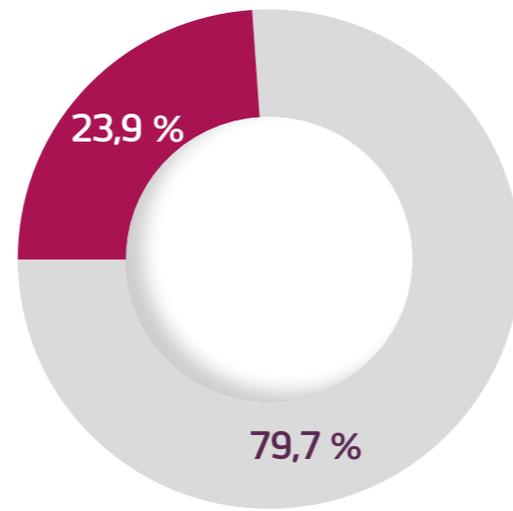
En LABORAL Kutxa llevamos preocupándonos por la igualdad desde 1997 y en 2019 hemos lanzado ya nuestro 4º Plan.

Año a año va aumentando el porcentaje de mujeres en los puestos de mayor responsabilidad:

## PERSONAS EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN



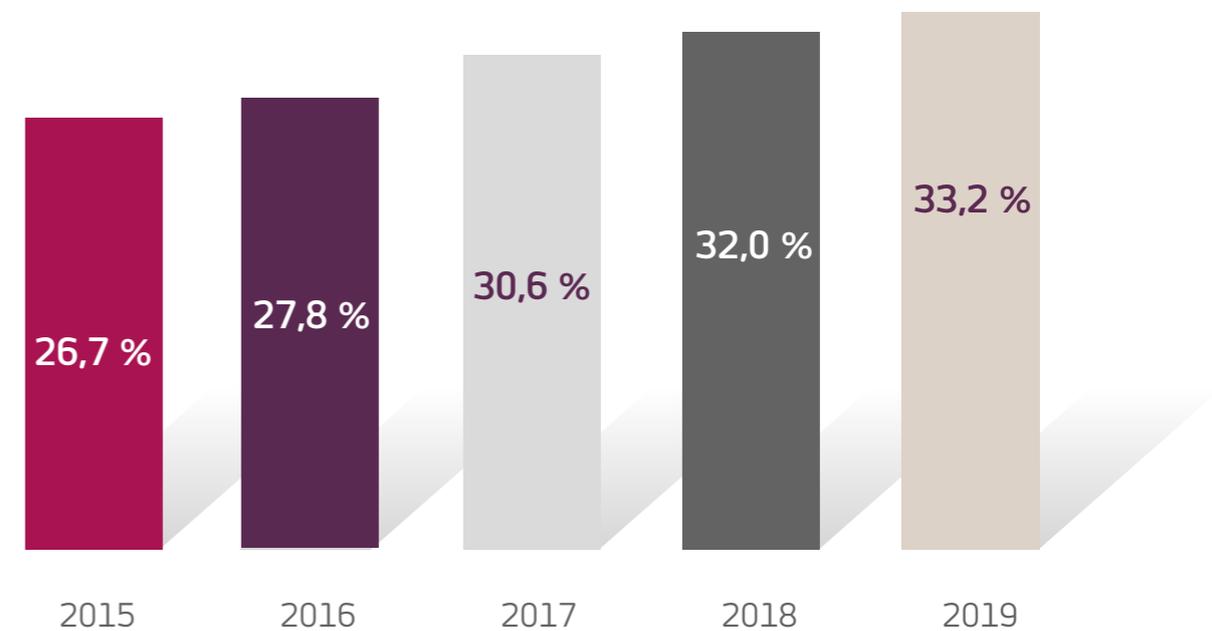
LABORAL Kutxa



Media de las empresas del Ibex 35.

Fuente: CNMV.

## MUJERES EN LOS PUESTOS DE MAYOR RESPONSABILIDAD (%)



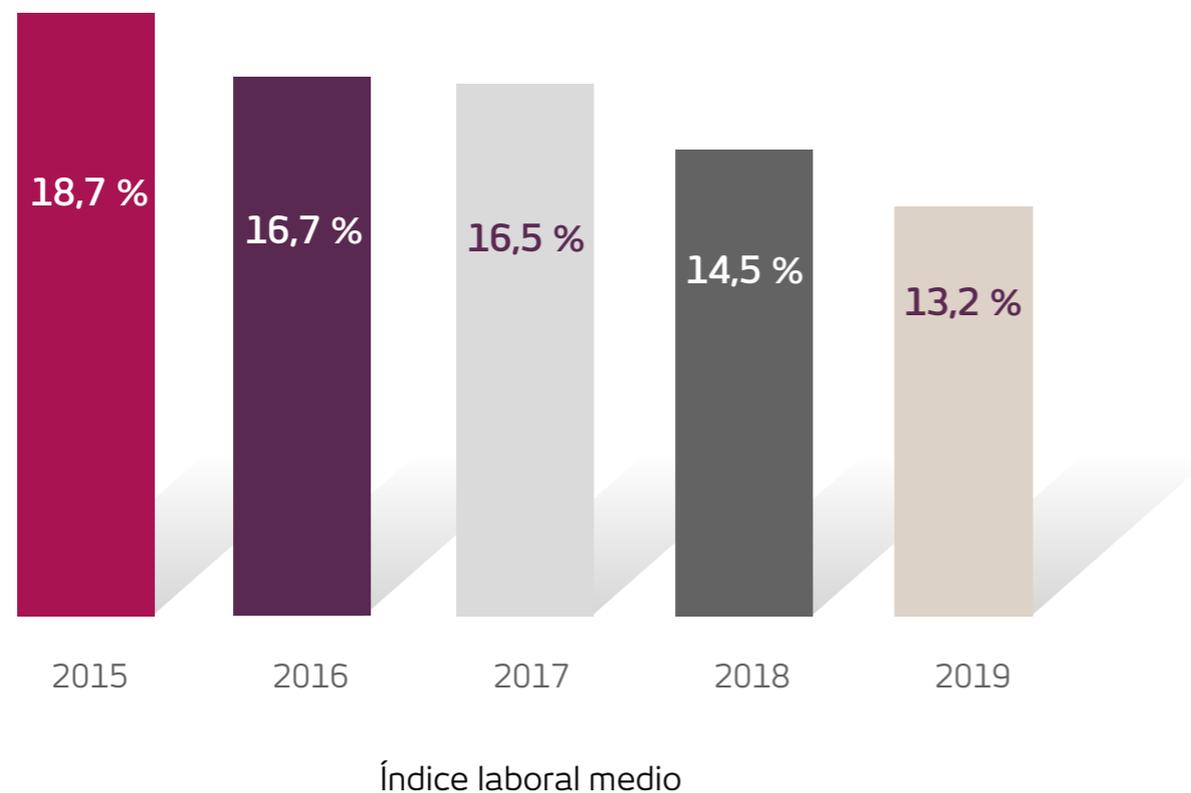
■ Mujeres

■ Hombres

# BRECHA SALARIAL

En LABORAL Kutxa, a igualdad de puesto todas las personas tenemos igualdad de salario. La brecha salarial se explica en nuestro caso por la mayor presencia todavía de hombres en puestos de alta responsabilidad.

## DIFERENCIA ÍNDICE LABORAL ENTRE HOMBRES Y MUJERES



En el Estado  
**27 %**

Fuente: El Economista

# SALARIOS Y FORMACIÓN

## ➤ DESIGUALDAD SALARIAL

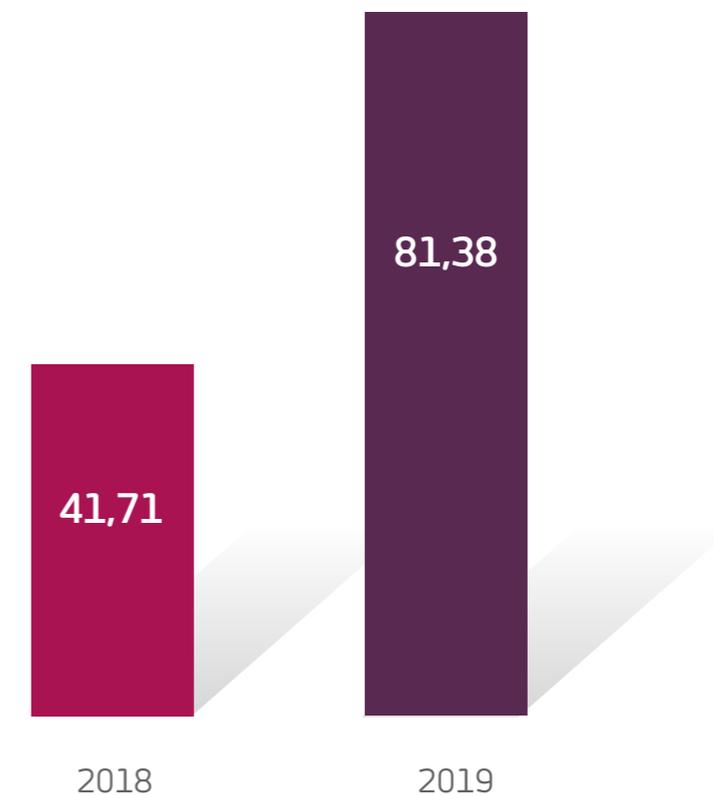
De media, en las empresas del Ibex 35 los máximos ejecutivos cobran 123 veces el salario medio de la plantilla. En LABORAL Kutxa esa diferencia es de **3,6 veces**.



## ➤ FORMACIÓN

Con respecto a la formación de nuestra plantilla, en 2019 se produjo un aumento considerable con respecto al año anterior.

### HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONA



# PLAN DE SALUD

En 2019 hemos lanzado un plan dirigido a cuidar la salud y fomentar hábitos de vida saludable en nuestra plantilla. Zainduz incide en aspectos como 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.





4.  
SOSTENIBILIDAD  
AMBIENTAL

En 2019 hemos renovado, tras una auditoria de AENOR, la certificación ambiental ISO 14001 para otros 3 años.

## HUELLA DE CARBONO

Hemos reducido nuestras emisiones de  $\text{CO}_2$  un 3,71% en 2019. Este descenso se debe en gran medida a que climatizamos nuestros edificios de la Sede Central utilizando fuentes renovables: geotermia y biomasa.



DESGLOSE EMISIONES SEGÚN ORIGEN. HUELLA DE CARBONO	2018	2019
<b>Alcance 1: Emisiones directas (gasoil, propano,...)</b>	356	160
<b>Alcance 2: Emisiones indirectas (consumo eléctrico)</b>	3.717	3.616
<b>Alcance 3: Otras emisiones indirectas</b>	963	1.069
<b>Emisiones totales de toneladas de <math>\text{CO}_2</math></b>	<b>5.036</b>	<b>4.849</b>

# CONSUMOS

Seguirnos reduciendo nuestros principales consumos.

Con respecto a 2018:



**2,72 %**

menos en consumo eléctrico



**7,22 %**

menos en consumo de papel



# 5. BANCA LOCAL





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



**96,4 %**

**BIENES Y SERVICIOS**

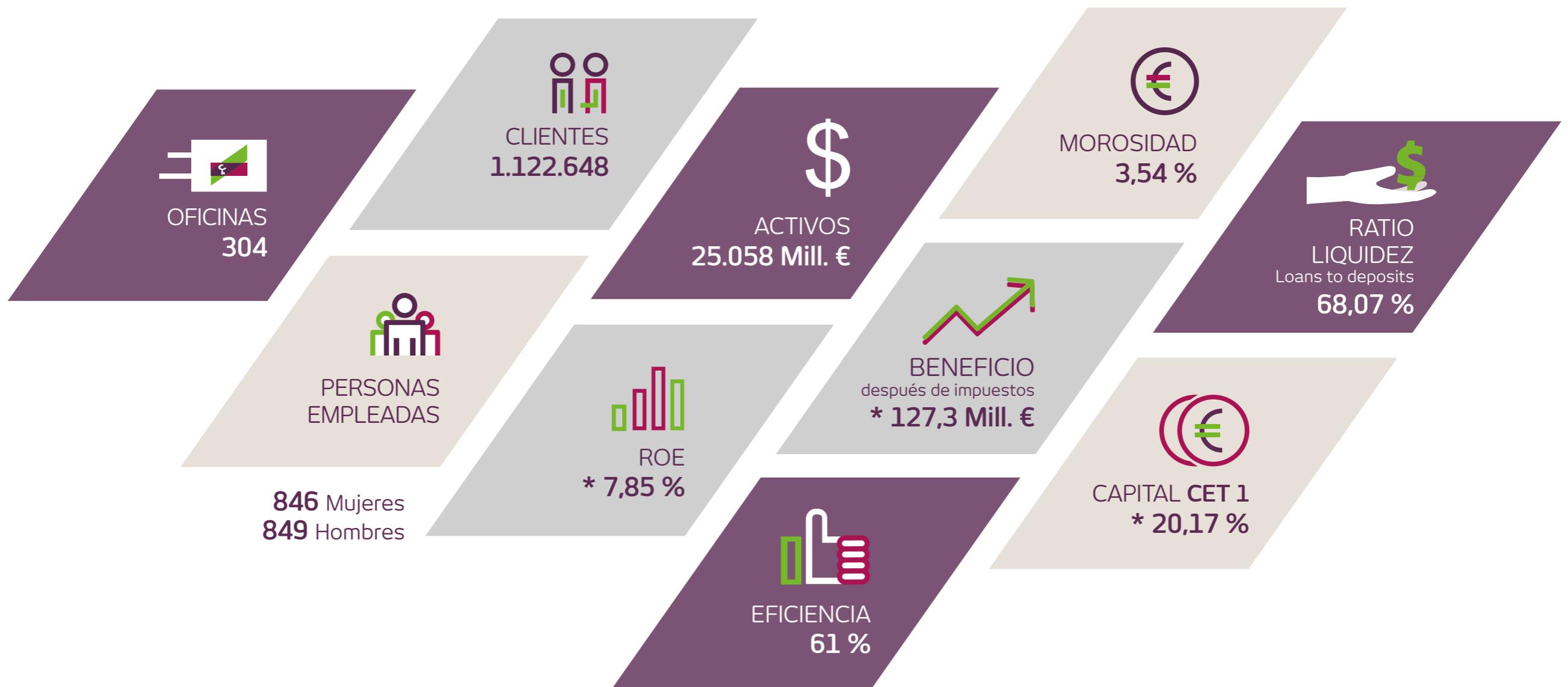
comprados a empresas locales



# 6. NEGOCIO SOSTENIBLE

Todo lo que hemos contando en las páginas anteriores no es obstáculo para que LABORAL Kutxa sea también un proyecto empresarial excelente:

## PRINCIPALES MAGNITUDES DE LA ENTIDAD



\* Consolidados a 31/12/2019



**LABORAL**  
kutxa