



**ESTADO DE INFORMACIÓN NO  
FINANCIERA GRUPO BBK  
2021**

**Índice de contenidos**

1.	Presentación.....	5
2.	Alcance y contenido del informe .....	7
2.1.	Elaboración del Estado de información no financiera 2021.....	7
2.2.	Análisis de materialidad.....	9
3.	Perfil de la organización.....	12
3.1.	Características generales de la organización.....	12
3.2.	Principales proyectos y programas.....	14
3.3.	Localización de las actividades y ámbito de actuación.....	14
3.4.	Plan Estratégico .....	16
3.5.	Marco normativo.....	17
3.6.	Gestión de riesgos.....	18
4.	Modelo económico .....	21
4.1.	Sostenibilidad financiera de BBK .....	21
4.2.	Información fiscal.....	22
5.	Gobierno corporativo y transparencia.....	24
5.1.	Estructura de gobierno .....	24
5.2.	Funciones .....	24
5.3.	Composición del Patronato.....	26
5.4.	Proceso de selección de patronos.....	27
5.5.	Remuneración de patronos.....	28
5.6.	Conflictos de interés.....	28
5.7.	Transparencia.....	29
6.	Ética e integridad.....	30
6.1.	Código ético .....	30
6.2.	Buzón de denuncias .....	31
6.3.	Respeto de los derechos humanos.....	32
6.4.	Prevención de delitos penales .....	32

6.5.	Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo .....	34
6.6.	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.....	35
6.7.	Protección de datos personales.....	36
6.8.	Formación y concienciación.....	38
7.	Información sobre cuestiones medioambientales.....	40
7.1	Política medioambiental de la compañía .....	40
7.2	Gestión y desempeño medioambiental .....	40
7.2.1	Consumo de materiales .....	41
7.2.2	Consumos energéticos.....	42
7.2.3	Consumos de agua.....	43
7.2.4	Economía circular y generación de residuos .....	44
7.2.5	Emisiones atmosféricas y cambio climático .....	45
7.3	Protección de la biodiversidad.....	48
7.4	Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social.....	48
8.	Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal .....	52
8.1.	Política de Recursos Humanos .....	52
8.2.	Empleo .....	52
8.3.	Beneficios sociales.....	57
8.4.	Medidas de conciliación .....	58
8.5.	Salud y seguridad.....	59
8.5.1	Impacto del COVID en BBK .....	61
8.6.	Accesibilidad.....	63
8.7.	Formación y desarrollo profesional.....	63
8.7.1.	Formación .....	63
8.7.2.	Promoción y desarrollo de su plantilla .....	64
8.7.3.	Selección y contratación .....	64
8.8.	Relaciones sociales.....	66
8.9.	Igualdad .....	67
9.	Información sobre la sociedad .....	69

9.1.	Política de Obra Social.....	69
9.2.	Orientación a demandas de la sociedad .....	69
9.3.	Criterios en la selección de proyectos.....	71
9.4.	Medición de impacto generado .....	71
9.4.1.	Medición del impacto económico .....	72
9.4.2.	Medición del impacto social de BBK.....	72
9.5.	Compra responsable.....	85
9.5.1.	Política de compras .....	85
9.5.2.	Compromiso con proveedores locales .....	86
9.6.	Acciones de asociación o patrocinio .....	86
9.7.	Usuarios y beneficiarios .....	89
9.7.1.	Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios.....	89
9.7.2.	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.....	90
10.	Taxonomía.....	91
	Anexo I - Índice de contenidos normativos.....	98
	Anexo II - Información no financiera referida a las entidades dependientes que integran el Subgrupo Kutxabank.....	135

## 1. Presentación

2021 fue un año de transición. De transición porque, tras la semiparálisis por la pandemia vivida en 2020 –tan dura a nivel económico y social para todas las personas, y que tantas cicatrices ha dejado en nuestra sociedad–, el ejercicio pasado retomamos, paso a paso, la senda hacia la normalidad. Poco a poco fuimos recuperando la presencialidad en los eventos y las actividades que impulsamos desde BBK. De todo ello –y de cuestiones como el perfil de nuestra organización, el modelo económico o el gobierno corporativo– damos cuenta en este informe de **Estado de Información No Financiera** que, como ejercicio de transparencia y responsabilidad corporativa, volvemos a presentar a la sociedad vizcaína.

2021 fue también –o, sobre todo– un año de reafirmación. Por manida que esté la frase de que las crisis representan oportunidades, no deja de ser cierta. Toda crisis conlleva cambio y aprendizaje –o, de lo contrario, vuelves a la casilla de salida. En este caso, podemos afirmar que en BBK hemos aprendido, y mucho, de esta pandemia. Y que hemos salido reafirmados, absolutamente, en la necesidad de cambio, en nuestra determinación por construir el futuro de Bizkaia bajo el prisma de la competitividad sostenible.

No cabe duda: esta crisis nos ha ratificado en nuestra apuesta por un modelo de trabajo y organización donde la innovación, la tecnología y el talento deben estar al servicio de decisiones y acciones que garanticen nuestro porvenir y el de las generaciones venideras. Un modelo en el que la colaboración entre diferentes es fundamental, con el objetivo de generar valor para todos los grupos de interés desde un enfoque equilibrado. Un modelo comprometido con el empleo de calidad, con la responsabilidad medioambiental, con la cohesión social. Con la igualdad y la inclusión. Con la innovación y la excelencia.

En BBK lo tenemos claro: como sociedad, si queremos tener un mañana, es ineludible, ya, guiarnos por un modelo que, conscientemente, renuncie a una visión tradicional y cortoplacista basada en el binomio costes-beneficios y, en su lugar, priorice el respeto y la preservación de los valores y el bienestar, de nuestra sociedad y de nuestro entorno, de forma activa. No nos engañamos: el modelo de Competitividad Sostenible persigue la rentabilidad económica necesaria para la sostenibilidad de cualquier iniciativa, por supuesto. Pero nunca como fin último o único, sino como resultado de la consecución de otra serie de objetivos de impacto social que contribuyan de diferentes maneras a mantener y mejorar nuestro estado del bienestar.

En definitiva, la competitividad sostenible es un modelo que integra en su estrategia criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para ir más allá –mucho más allá– de la mera búsqueda de la rentabilidad: para ir hacia el mañana que queremos para Bizkaia.

Y bajo ese prisma de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, incluidos en la Agenda 2030 aprobada por la Asamblea General de la ONU en 2015, en BBK hemos transformado todas las áreas de nuestra organización, nuestras políticas corporativas, nuestras relaciones con otros agentes, con nuestros proveedores... de forma que vayamos cumpliendo, en todas las áreas de actuación, con nuestro propósito. Tal vez sea cierto que Europa perdió la batalla de la digitalización frente a Estados Unidos y China. Sin embargo, estamos a las puertas de un nuevo ciclo económico y desde el viejo continente podemos liderar no una batalla, sino una causa mayor: la de la transformación hacia un modelo económico y sostenible humanista. Este nuevo ciclo representa la oportunidad de recuperar ese gap tecnológico con las principales potencias mundiales, pero no a cualquier precio, sino liderando una nueva revolución: la de la competitividad sostenible.

Inevitablemente, el progreso y la economía serán sostenibles. O no serán.

Sobre esto, en BBK, creo que tenemos ya cierta experiencia. La competitividad va grabada en nuestro ADN y la sostenibilidad, aunque es un concepto relativamente moderno, en cierto modo también. Porque en BBK llevamos más de un siglo de compromiso con el bienestar, la cohesión social y el crecimiento económico de nuestro territorio. Hemos ido evolucionando con los tiempos, afrontando retos que nos han sobrevenido y dando respuesta, en cada momento, a las necesidades detectadas en nuestro territorio, tratando siempre de ir a la vanguardia. Y siempre desde la cercanía y con las personas en el centro, algo que cobra más importancia que nunca en esta época de transformación digital, donde corremos el riesgo de confundir prioridades.

Actuando con prudencia y valentía, una fórmula que se ha demostrado exitosa, cuando ha sido necesario, hemos tomado decisiones difíciles, siempre con la mira puesta en proteger lo más valioso que tenemos, lo que da sentido a nuestra existencia: nuestra Fundación y nuestra Obra Social. Es la herramienta que nos permite invertir en acciones con impacto social a todos los niveles, mejorar la vida de los y las bizkaitarras y continuar contribuyendo al futuro de Bizkaia. Es nuestro corazón. Es nuestro mañana.

En ese sentido, entre todas las iniciativas promovidas en 2021, quiero destacar BBK Kuna, la Casa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un proyecto fruto de múltiples alianzas que nos sitúa como polo de referencia en materia de ODS más allá de los límites de nuestro territorio. La soledad no deseada, el cambio climático, la revolución tecnológica, la transformación de las ciudades o la migración constituyen una amalgama de retos complejos vinculados a la Agenda 2030 que estamos más que dispuestos a abordar desde una mirada amplia y transversal. En Bizkaia tenemos sobrada experiencia en afrontar cambios de paradigma y estamos más que dispuestos a remangarnos para afrontar una nueva revolución.

Con cada decisión que tomamos hoy, estamos eligiendo el mañana que dejaremos a los que vienen por detrás. A nuestros hijos, hijas, nietos, nietas.

Por todo ello, es urgente que instituciones, reguladores y todo agente que conforma el ecosistema de un país contribuya a este propósito, ofreciendo y favoreciendo reglas de juego que establezcan una competencia real. Nosotros estamos aquí porque queremos sumar, garantizar el bienestar social, mirar al futuro respetando criterios sociales, ambientales y de gobernanza porque queremos mejorar Bizkaia. Desde nuestra humilde posición, estamos dispuestos a contribuir con fuerza a esta apuesta: al cambio que necesitamos.



**Xabier Sagredo**

Presidente de BBK.

## 2. Alcance y contenido del informe

### 2.1. Elaboración del Estado de información no financiera 2021

El presente informe recoge información no financiera de Bilbao Bizkaia Kutxa Fundación Bancaria (en adelante, "BBK") y las entidades dependientes que integran el subgrupo Kutxabank (siendo Kutxabank S.A. la sociedad cabecera del subgrupo), y que conjuntamente conforman el "Grupo BBK" relativa al ejercicio 2021. Este documento, que se elabora con una periodicidad anual, pretende dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y de Diversidad contemplados por la Ley 11/2018, de 29 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.

Cabe destacar que BBK canaliza parte de su actividad social a través de BBK Fundazioa, de la cual es socio fundador y principal financiador. El presupuesto total ejecutado por ésta en el 2021 ha sido de 7,2 millones de euros.

En las siguientes páginas, se recoge información relativa al ámbito medioambiental, social, personal, de derechos humanos y de lucha contra la corrupción y el soborno de la organización. Por cada cuestión, se describen aquellas políticas y acciones realizadas, así como los riesgos derivados del desarrollo de la actividad.

Determinada información comparativa relativa a los ejercicios 2019 y 2020 ha sido Re expresada, porque contenían algún error u omisión. Las cifras Re expresadas se desglosan a continuación:

Apartado	Concepto	Dato 2019		Dato 2020	
		Informe 2020	Informe 2021	Informe 2020	Informe 2021
7.2.2	Consumo de energía eléctrica (GJ)	5.277,42	5.300,94	3.776,65	3.658,62
7.2.2	Consumo de gas (GJ)	-	-	547,48	581,37

Además, por un ajuste de contabilización del proveedor de papel se han re expresado los siguientes datos:

Apartado	Concepto	Dato 2019		Dato 2020	
		Informe 2020	Informe 2021	Informe 2020	Informe 2021
7.2.1	Consumo de papel blanco (kg)	246	23,76	133,80	26,32
7.2.1	Consumo de papel FSC + PEFC (kg)	1207,4	748,88	475,92	437,09
7.2.1	Consumo total de papel	1453,4	772,64	609,73	463,41
7.2.1	% Consumo de papel FSC+ PEFC / total	83,07%	96,92%	78,06%	94,32%
7.2.1	Consumo total / persona	14,53	7,73	6,63	5,04

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los estándares GRI (Global Reporting Initiative). Así, este documento pretende dar respuesta a las necesidades de información de

los grupos de interés del Grupo BBK, habiendo considerado los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:

- Participación de los Grupos de Interés (a través de los mecanismos establecidos para su participación)
- Materialidad (incorporación de la información que los grupos de interés han identificado como relevante)
- Sostenibilidad
- Comparabilidad (Información comparable con otras entidades)
- Periodicidad (elaboración y publicación de la Memoria con carácter Anual)
- Fiabilidad (verificación y chequeo externo de la Memoria)

Cualquier persona que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a esta memoria, puede hacerlo a través del formulario de contacto habilitado en la web corporativa [www.bbk.eus](http://www.bbk.eus).

La elaboración de este informe se coordina desde la Subdirección General, quien solicita al resto de áreas de la organización y empresas del grupo la información necesaria y se encarga de centralizar toda la información.

Por su parte, el área de Control Interno se encarga de supervisar el entorno de control asociado a la generación de la información no financiera incluida en el informe.

El Grupo BBK publica el Estado de información no financiera en su portal corporativo ([www.bbk.eus](http://www.bbk.eus)) una vez verificado por organismos independientes conforme a la guía del GRI. El presente informe ha sido formulado por el Director General de BBK y posteriormente verificado por AENOR INTERNACIONAL S.A.U, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Dicha verificación incluye la comprobación documental de la información recopilada en el presente documento, así como el análisis de la calidad de los datos cuantitativos utilizados, justificando la coherencia de la información reportada con los resultados del análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para ello, AENOR adopta la norma ISO/ECE/17029:2019 para aportar garantías adicionales en su actuación y asegurar la equivalencia de las conclusiones respecto a la de otros verificadores.

Una vez verificado, el Estado se somete a la supervisión de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento normativo, previo a su aprobación por el Patronato de BBK.

Con fecha 26 de abril de 2021 AENOR procedió a emitir la declaración de verificación del Estado de Información No Financiera relativo al ejercicio 2020, que posteriormente fue aprobado por el Patronato de BBK.

Por último, con el objetivo de dar la mejor respuesta a las necesidades de información de los distintos grupos de interés, dada la heterogeneidad de las actividades desarrolladas por BBK (Obra Social) y por el Subgrupo Kutxabank (actividad financiera), el presente informe recoge información no financiera a nivel individual de BBK y, como anexo al mismo, se adjunta la información no financiera referida a las entidades dependientes que integran el subgrupo Kutxabank (véase Anexo II). Dicha información no financiera del subgrupo Kutxabank forma parte de la Memoria de Sostenibilidad formulada por el Consejo de Administración de Kutxabank el pasado 24 de febrero y que, asimismo, ha sido verificada por AENOR INTERNATIONAL S.A.U. y figura publicada en su web corporativa ([www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es)).

## 2.2. Análisis de materialidad

El Grupo BBK ha realizado un análisis de materialidad con el objetivo de identificar los asuntos más relevantes tanto para sus grupos de interés como para su estrategia. Para llevar a cabo dicho análisis se han realizado las siguientes acciones:

### i. Determinación de los grupos de interés

Los grupos de interés son los colectivos que influyen en la actividad de BBK o son afectados de forma más significativa por ella. Estos grupos de interés han sido identificados y aprobados por el Comité de Dirección, y son los siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
<b>Órganos de gobierno:</b> Personas e instituciones representadas en los órganos de supervisión.	Patronato y comisiones delegadas	Como mínimo trimestral
<b>Equipo humano:</b> empleados y empleadas.	Intranet corporativa	Continua
	Comisiones de personal	
	Canales de denuncia internos	
<b>Personas usuarias y beneficiarias:</b> Toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad desarrollada por BBK, independientemente de su capacidad económica, de cualquier sector o segmento y con criterio de universalidad.	Encuestas de satisfacción	Anual
	Web corporativa y redes sociales	Continua
	Red de centros	
	Portal BBK y Tú	
<b>Sociedad:</b> Personas e instituciones de todo tipo con domicilio en Bizkaia y que se benefician directa y/o indirectamente por la actividad desarrollada por BBK.	Web corporativa y redes sociales	Continua
	Red de centros	Anual
	Estudio sociológico	
<b>Entidades Colaboradoras:</b> Instituciones u organizaciones con las que BBK participa en proyectos o colabora para el desarrollo de su actividad.	Web corporativa y redes sociales	Continua
	Red de centros	
	Área de Obra Social	
	Portal BBK y Tú	
<b>Entidades Proveedoras:</b> Empresas con las que BBK contrata el suministro de bienes y la prestación de servicios necesarios para el desarrollo de su actividad.	Web corporativa y redes sociales	Continua
	Área de Compras y Contrataciones	
	Red de centros	
<b>Entidades Participadas:</b> Empresas en las que BBK invierte parte de sus excedentes y en las que tiene una participación significativa para diversificar su patrimonio e ingresos y como herramienta adicional para generar desarrollo e impacto social.	Junta General de Accionistas	Anual
	Área de Inversiones / Subdirección General	Continua

### ii. Relación de posibles asuntos comunicables en el informe

BBK ha elaborado un listado de temas (posibles asuntos relevantes), sobre cuya importancia ha pedido opinión a los grupos de interés, con el objetivo de poder rendir cuentas a estos grupos en su información no financiera.

Para la determinación de este listado se han tenido en cuenta tanto las cuestiones de sostenibilidad recogidas en la guía GRI STANDARDS, así como otros asuntos en materia de sostenibilidad relacionados con la actividad y la estrategia de BBK.

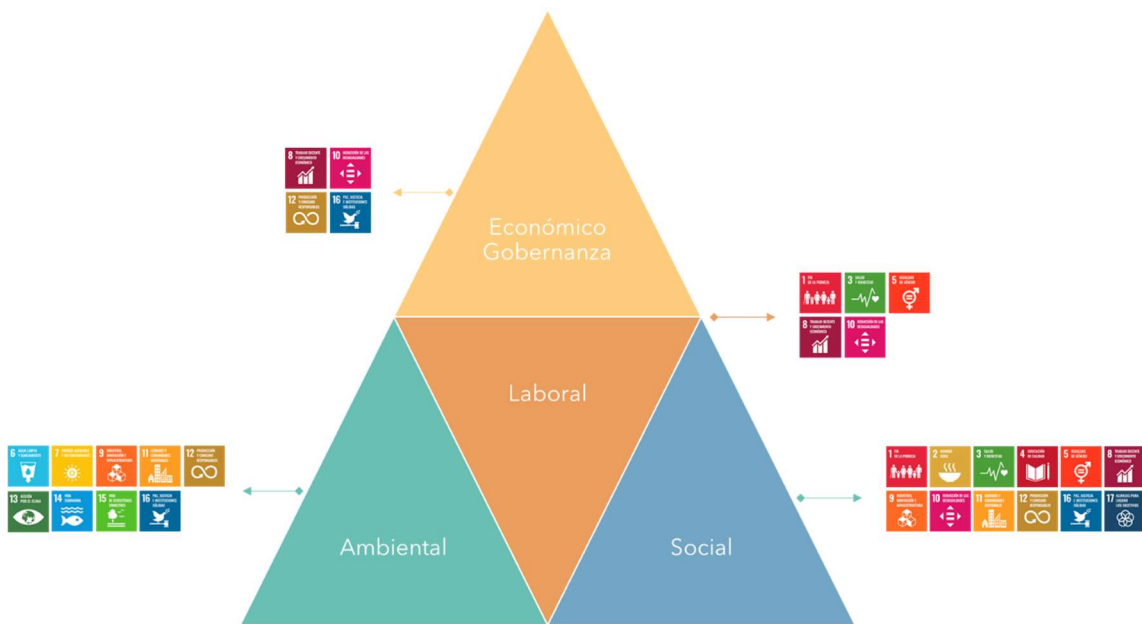
### iii. Análisis de materialidad

BBK realiza un análisis de materialidad relativo a los asuntos relevantes a comunicar en su información no financiera con una periodicidad anual. El último análisis de materialidad se ha realizado durante el primer trimestre del ejercicio 2022.

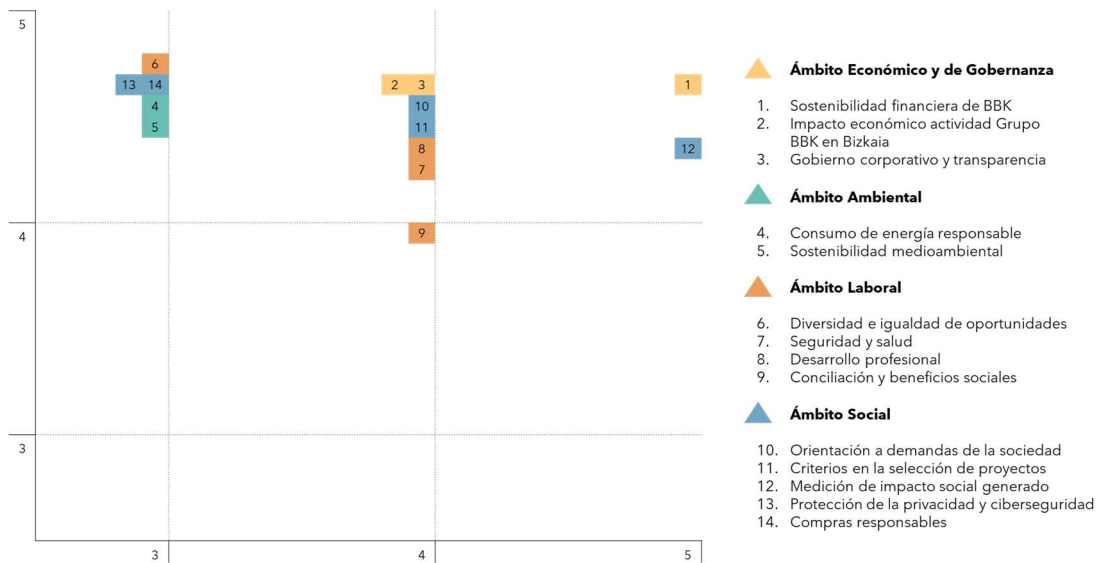
Para realizar este análisis, se ha determinado una muestra de las personas, entidades e instituciones más relevantes de cada uno de los grupos de interés y se han definido los sistemas de consulta más adecuados con cada uno de ellos, habiéndose realizado 425 encuestas.

Así, se han identificado una serie de asuntos materiales, estructurados en cuatro grandes ámbitos: Económico y de Gobernanza, Ambiental, Laboral y Social, entendidos como aquellos lo suficientemente importantes como para estar sujetos a gestión o compromiso activo por parte de BBK.

Asimismo, siguiendo el modelo de competitividad sostenible, se ha incorporado la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (en adelante, "ODS") por cada uno de los cuatros ámbitos mencionados:



La relación de asuntos materiales y los resultados obtenidos en el proceso de consulta a los grupos de interés descrito han sido los siguientes:



En la siguiente tabla se muestra el promedio de valoraciones de las cuestiones materiales por ámbito, resaltando aquellas puntuaciones más altas por cada grupo de interés:

	<b>Económico</b>	<b>Ambiental</b>	<b>Laboral</b>	<b>Social</b>
Órganos de gobierno	<b>4,96</b>	4,72	4,50	4,56
Equipo humano	4,58	4,44	<b>4,59</b>	4,40
Personas usuarias y beneficiarias	<b>4,67</b>	4,33	4,33	<b>4,67</b>
Sociedad	4,23	4,35	<b>4,38</b>	4,36
Entidades colaboradoras	4,50	4,17	4,00	<b>4,63</b>
Entidades proveedoras	<b>4,81</b>	4,79	4,25	4,63
Entidades participadas	<b>5,00</b>	<b>5,00</b>	4,50	4,80

Como resultado de este análisis, en el presente informe se trata de dar más información sobre aquellos asuntos que, de acuerdo con los resultados detallados en la tabla anterior, se hayan considerado más relevantes por parte de los grupos de interés de BBK.

Por último, hay que destacar que, con el objetivo de poder hacer un seguimiento de la evolución de los resultados obtenidos, tanto los asuntos materiales como los grupos de interés no se han visto modificados con respecto a los identificados en 2020.

### 3. Perfil de la organización

#### 3.1. Características generales de la organización

BBK es una entidad privada sin ánimo de lucro de naturaleza benéfico social. Su objetivo fundacional es la creación, realización y fomento de obras sociales y culturales que impulsen el desarrollo de su ámbito de actuación, Bizkaia, y la adecuada gestión de su patrimonio, resultando especialmente relevante en este segundo ámbito, la gestión de su participación de control en la entidad de crédito Kutxabank, S.A.

A continuación, se detalla la estructura del Grupo BBK:



Durante el ejercicio 2021 no se han producido cambios significativos en relación con la estructura de la organización, actividades, etc.

Se detallan a continuación algunos de los principales indicadores de BBK:

DATOS BBK	2019	2020	2021
(millones de euros)			
Activos totales (millones de euros)	3.173	3.154	<b>3.204</b>
Inversión en Kutxabank (millones de euros)	2.793	2.800	<b>2.800</b>
Recursos propios (millones de euros)	3.155	3.136	<b>3.185</b>
Fondos ajenos	18	18	<b>19</b>
(millones de euros)			
(Gasto) Total presupuesto ejecutado Obra Social	32	31	<b>29</b>
Programas propios	21	19	<b>24</b>
Ayudas concedidas a terceros	10	11	<b>5</b>
(Ingreso) Total ingresos ordinarios obtenidos	100	2	<b>71</b>
Ingresos procedentes de la inversión en Kutxabank	98	-	<b>62</b>
Ingresos derivados de la actividad social y resto	2	2	<b>9</b>
(unidades)			
N.º centros con actividad	86	82	<b>82</b>
N.º empleados	100	92	<b>88</b>
N.º de proyectos/programas	441[1]	137[1]	<b>100[1]</b>
N.º de beneficiarios (millones)	>3	>2,8	>1,8

[1] Se ha sustituido el proyecto Ferias por las 102, 8 y 10 ferias apoyadas respectivamente, en 2019, 2020 y 2021.

BBK centra su actividad en el desarrollo de diversas iniciativas de índole social que, de acuerdo con el Plan Estratégico 2020-2022 (ver siguiente apartado), se estructuran en las siguientes líneas de actuación:

1. **Inclusión, igualdad y participación social:** eje centrado en favorecer la integración y el bienestar de la población no activa o desfavorecida a través de su participación social y laboral, así como en la promoción de la igualdad y la mejora de la convivencia familiar. Dentro de este eje estratégico se abordan 5 ámbitos de actuación:
  - **Discapacidad:** BBK promueve la inclusión y participación social de las personas con discapacidad de Bizkaia, a través del desarrollo de proyectos en colaboración con terceros que fomenten su empleabilidad y autonomía.
  - **Inclusión:** se abordan proyectos que tratan de lograr la igualdad de oportunidades para todas las personas, independientemente de su contexto u origen.
  - **Participación social y envejecimiento activo:** en su apuesta por apoyar el envejecimiento activo de las personas de Bizkaia, su participación en la sociedad y su desarrollo personal, BBK plantea una oferta de servicios integral y adaptada a las necesidades de las personas mayores de 60 años, en todo su ciclo vital, con especial foco en la prevención de la soledad no deseada.
  - **Familias:** agrupa un conjunto de actuaciones y programas de BBK que incluyen desde servicios de conciliación (red de escuelas infantiles) hasta programas de ocio en familia y formación en parentalidad positiva (BBK Family).
  - **Igualdad de género:** línea centrada en apoyar la igualdad de género de forma sostenida y coherente, poniendo foco en la igualdad laboral y continuar la sensibilización con colectivos de jóvenes.

En 2021 se han desarrollado 30 proyectos bajo esta línea, en colaboración con 78 entidades del tercer sector, alcanzando un volumen de beneficiarios de más de 182.000 personas y 707 entidades sociales.

2. **Cultura:** su objetivo es el impulso a la cultura, entendido no solamente como elemento de cohesión social sino como un activo para la generación de actividad económica y la transformación. En 2021 BBK ha desarrollado 28 proyectos culturales en colaboración con 28 entidades, que se han materializado en más 4.000 actividades distribuidas por todo Bizkaia. La mejora del contexto COVID-19 ha permitido recuperar la actividad presencial, si bien en algunos casos se ha mantenido el formato virtual o mixto. En total, se han registrado más de 1,5 millones de asistentes a estas actividades y 112 entidades beneficiarias.
3. **Educación, Talento y Emprendimiento:** persigue contribuir al empleo mediante la capacitación de las personas jóvenes y la formación de talento, así como a través del apoyo a proyectos de emprendimiento social e iniciativas estratégicas para el territorio, entre las que se incluyen el impulso de la investigación y de la innovación. El principal hito de 2021 ha sido la inauguración de BBK KUNA, la casa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Un espacio de innovación social en el que participan diversos agentes para ofrecer a la sociedad de Bizkaia diversas soluciones que den respuesta a los retos de futuro. Bajo esta línea se han desarrollado 9 programas de Formación, becas, prácticas, empleo e inserción laboral, con más de 19.000 personas beneficiarias, destacando en particular el lanzamiento de EUP! para la digitalización del comercio de Bizkaia. En el ámbito del emprendimiento social se han impulsado y/o acelerado 8 proyectos y se ha seguido trabajando en fortalecer el ecosistema, con la celebración de eventos que han contado con más de 16.700 participantes.
4. **Medioambiente y desarrollo sostenible:** este eje estratégico se centra en promover la protección del medio ambiente y un modelo de sociedad más sostenible a través del desarrollo de proyectos de preservación de la naturaleza y sensibilización medioambiental. Se lidera desde el centro BBK Urdaibai, situado en un enclave privilegiado en plena reserva de la biosfera. En 2021 se ha continuado avanzando con la puesta en marcha del proyecto de transformación del centro BBK Urdaibai en centro de referencia en cuestiones de cambio climático, partiendo de la importancia de los ODS y reconociendo el papel fundamental del ODS 13 de acción por el clima, con iniciativas como UIHP o los ciclos audiovisuales BBK KLIMA. Adicionalmente, se han llevado a cabo 6 proyectos de

sensibilización/divulgación medioambiental y sostenibilidad del medio rural, con más de 90.000 personas beneficiarias y 37 centros escolares participantes.

El presupuesto total ejecutado en el ejercicio ha ascendido a 29,9 millones de euros, de los que 29,3 millones se han destinado a obra social.

BBK destina su presupuesto al desarrollo de programas propios, así como a la concesión de ayudas para dar apoyo a programas liderados por otros agentes estratégicos en Bizkaia, principalmente entidades del tercer sector y administraciones locales, con quienes BBK suscribe los correspondientes convenios de colaboración.

### 3.2. Principales proyectos y programas

BBK cuenta principalmente con 3 tipos de instrumentos o herramientas para desarrollar su obra social:

- **Proyectos propios:** diseñados e impulsados desde BBK y desarrollados con medios propios, permite realizar una actividad singular en los ámbitos de actuación. Es el caso de SALA BBK como eje cultural, del Centro OLA de atención a la discapacidad, de los programas de Becas de BBK para la capacitación de jóvenes de Bizkaia, del proyecto BBK Family para fomentar la parentalidad positiva o del proyecto intergeneracional SASOIKO, que reinventa los espacios para mayores desde un enfoque colaborativo e innovador que les permite seguir activos, aportar conocimiento y experiencia a la sociedad y autorrealizarse
- **Apoyo a terceros:** colaboración con entidades especializadas para desarrollar proyectos en los ámbitos estratégicos definidos. En este bloque se distinguen distintos tipos de actuación:
  - Apoyo económico a proyectos clave, definidos desde BBK y articulados en colaboración con las entidades que cuentan con las capacidades y recursos necesarios para su implementación de forma exitosa.
  - Convocatoria: apoyo mediante subvención-apoyo económico delimitado, tanto en volumen como en tiempo, a proyectos presentados por entidades (principalmente del tercer sector) y alineados con los ámbitos de apuesta de BBK. El proceso de convocatoria garantiza la concurrencia, es transparente y justo y además constituye una fuente de identificación de soluciones y propuestas innovadoras.
  - Otros apoyos a entidades: además del apoyo económico directo para la ejecución de proyectos, BBK ofrece a las entidades elementos como formación, apoyo para lograr financiación (avales), y la cesión o arrendamiento de inmuebles para el desarrollo de su actividad.
- **Inversión:** participación en capital bajo distintas fórmulas (participación directa, apoyo a la prueba de concepto y creación de empresas capitalizables) en nuevos proyectos empresariales con impacto social. Bajo este enfoque se han desarrollado iniciativas como Mundualdatu, Venture Philantrophy y BBK Ekin, que tratan de apoyar el emprendimiento con impacto social durante distintas etapas del proceso emprendedor.

### 3.3. Localización de las actividades y ámbito de actuación

Para el desarrollo de su actividad social, BBK cuenta con un total de 82 centros ubicados en distintas localidades de Bizkaia, de los cuales 66 están cedidos o arrendados a entidades colaboradoras para el desarrollo de proyectos alineados con los objetivos estratégicos de BBK y los 16 restantes albergan programas propios, incluido el centro que alberga los servicios centrales de la entidad.

#### Centros con programas propios

- **8 centros de personas mayores:** son zonas de encuentro donde las personas mayores se reúnen para adquirir tanto conocimientos y cualidades, como relaciones sociales, que les ayudan a mejorar su situación física y emocional, y a tener una nueva visión de la vida. A través

de estos centros y de otros espacios colaboradores, BBK pone a disposición de las personas mayores de 60 años, una amplia gama de actividades y cursos.

- **2 centros de educación infantil:** sirven de complemento a la oferta institucional en el área educativa, favoreciendo la conciliación de la vida laboral y familiar. Disponen del equipamiento necesario para favorecer una atención bilingüe y de calidad a los bebés que comienzan sus primeros pasos en la etapa escolar, gracias a la dedicación de sus educadoras y a los espacios adecuados para crear un ambiente propicio para su desarrollo individual y colectivo.
- **BBK Ola:** es un centro pionero en atención integral al servicio de las personas con discapacidad intelectual, sus familias y todas las figuras sociales que trabajan en este campo. Ubicado en Sondika, cuenta con una extensión aproximada de 50.000 m<sup>2</sup> y comenzó cumpliendo funciones de centro de diagnóstico y orientación para personas con discapacidad, residencia internado y colegio de enseñanza especial. Hoy en día ofrece además asistencia tanto social como laboral en coordinación con la Diputación Foral de Bizkaia y las entidades sociales Gorabide y Lantegi Batuak.
- **BBK Urdaibai:** conocido en todo Bizkaia por sus colonias infantiles, este centro de BBK, ubicado en el entorno privilegiado de la reserva de Urdaibai. En estos momentos, el centro es la sede de Udalekuak-Colonias de Verano y de los programas educativos SESZ/CEEP y JAGON.
- **Sasoiko:** como evolución natural de los centros de mayores y con un claro enfoque intergeneracional surge Sasoiko, un nuevo espacio de BBK para personas que están finalizando su etapa laboral, pero buscan seguir activas, aprender, participar, innovar, aportar a la sociedad y autorrealizarse.
- **Sala BBK:** es un lugar abierto a la difusión de la cultura urbana, así como todo tipo de eventos de carácter social o solidario. Un lugar desde el que BBK trabaja para impulsar y promover la cultura a través de una programación variada, de calidad y al alcance de todos. Ubicada en plena Gran Vía de Bilbao, la Sala dispone de un patio de butacas con capacidad para 430 personas, desde la que se puede disfrutar de la música jazz, el fado, el flamenco, el rock and roll y diferentes expresiones de la cultura vasca (bertsolaris, triki, txalaparta, etc.).
- **BBK Kuna:** la Casa de los ODS, es un espacio de innovación social en el que participan diversos agentes vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para ofrecer a la sociedad bizkaína múltiples soluciones que den respuesta a los retos del futuro. Promueve proyectos innovadores, desde el corazón de Bilbao La Vieja, que aportan soluciones a retos como el envejecimiento de la población y la soledad de las personas mayores; el cambio climático, la revolución tecnológica, la transformación de las ciudades o la migración.

En la siguiente tabla se presenta el desglose del número de centros de actividad de la entidad en función del municipio en el que están ubicados y las actividades que en ellos se desarrollan de acuerdo con las líneas estratégicas anteriormente detalladas:

Nº de centros (Municipio/Línea estratégica)	Igualdad, inclusión y participación social	Cultura	Educación, talento y emprendimiento	Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible	Total municipio (*)
Bilbao	28	1	3	-	<b>32</b>
Sondika	1	-	-	-	<b>1</b>
Durango	3	-	-	-	<b>3</b>
Berriz	1	-	-	-	<b>1</b>
Ermua	1	-	-	-	<b>1</b>
Gernika-Lumo	1	-	-	-	<b>1</b>
Bermeo	1	-	-	-	<b>1</b>
Busturia	-	-	-	1	<b>1</b>
Etxebarri	1	-	-	-	<b>1</b>
Gallarta	2	-	-	-	<b>2</b>
Ortuella	1	-	-	-	<b>1</b>
Muskiz	1	-	-	-	<b>1</b>
Ondarroa	1	-	-	-	<b>1</b>
Alonsotegi	1	-	-	-	<b>1</b>
Barakaldo	6	-	-	-	<b>6</b>
Sestao	3	-	-	-	<b>3</b>
Portugalete	4	-	-	-	<b>4</b>
Leioa	3	-	-	-	<b>3</b>
Erandio	3	-	-	-	<b>3</b>
Galdakao	1	-	-	-	<b>1</b>
Basauri	1	-	-	-	<b>1</b>
Santurtzi	5	-	-	-	<b>5</b>
Balmaseda	1	-	-	-	<b>1</b>
Mungia	1	-	-	-	<b>1</b>
Arrigorriaga	1	-	-	-	<b>1</b>
Getxo	3	-	-	-	<b>3</b>
Orduña	1	-	-	-	<b>1</b>
<b>Total, Línea estratégica</b>	<b>76</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>81</b>

(\*) No se incluye el centro que alberga los servicios centrales de BBK.

BBK tiene su domicilio social en Bilbao, Gran Vía nº 19-21, 48001 (Bizkaia). Su página web corporativa (sede electrónica) es [www.bbk.eus](http://www.bbk.eus), donde pueden consultarse los estatutos sociales y otra información pública. Asimismo, y según se establece en sus Estatutos, BBK desarrolla sus actividades íntegramente en el Territorio Histórico de Bizkaia.

### 3.4. Plan Estratégico

El Patronato de BBK decidió a inicios del ejercicio 2019 iniciar un nuevo proceso de reflexión estratégica y dar por concluido el Plan Estratégico 2016-2020 con un año de antelación. Resultado de dicho proceso, el Patronato aprobó un nuevo Plan Estratégico 2020-2022. Dicho plan, fue el resultado de un proceso participativo (colaboraron todos los grupos de interés de BBK: Órganos de Gobierno, Instituciones, equipo de trabajo de BBK, beneficiarios directos, beneficiarios indirectos, etc.) y empírico en el que, partiendo del contexto de BBK, se priorizaron una serie de retos propios de ésta y de Bizkaia a los que ésta puede contribuir, para los que finalmente se diseñó un plan integral a 3 años. Dicho plan se estructura en torno a tres grandes pilares:

- El desarrollo de la actividad de Obra Social.
- La gestión de la participación en Kutxabank.
- La diversificación patrimonial.

Una de las modificaciones más significativas del plan 2020-2022 con respecto a los anteriores es la revisión de los ámbitos de actuación de la actividad de Obra Social, habiéndose definido 4 grandes ejes estratégicos:



### Inclusión, igualdad y participación social

Favorecer la **integración** y el **bienestar** de la población no activa o desfavorecida a través de su participación social y laboral



### Cultura

Favorecer el **acceso a la cultura** de la ciudadanía y reforzar el valor social de la misma apoyando expresiones culturales en Bizkaia



### Educación, talento y emprendimiento

Contribuir al **refuerzo de valores** y a la **generación de riqueza cohesionadora** mediante el apoyo complementario al sistema de educación y ciencia y con proyectos de impacto social en empleo y emprendimiento



### Medio ambiente y desarrollo sostenible

Promover la **protección del medio ambiente** y un **modelo de sociedad más sostenible**

En este ejercicio 2021, y con el plan estratégico como marco de referencia, BBK ha recuperado en parte, los niveles de actividad previos a la irrupción de la crisis derivada de la COVID-19 y sus medidas de contención, salvo determinadas excepciones.

### 3.5. Marco normativo

BBK está regulada por la Ley 26/2013 de Cajas de Ahorros y Fundaciones Bancarias y el resto de normativa que desarrolla la citada Ley. Esta normativa otorga diferentes facultades de supervisión de BBK al Banco de España y al Protectorado de Fundaciones del País Vasco. En este contexto, los requerimientos normativos para BBK son:

- Presupuesto y Plan de Actuación anual y su posterior liquidación (Protectorado de Fundaciones del País Vasco)
- Informe Anual de Gobierno Corporativo (Protectorado de Fundaciones del País Vasco)
- Actualización/Ratificación anual de un Protocolo de gestión de la participación financiera (Banco de España)
- Plan Financiero reforzado anual (Banco de España)
- Estados Financieros reservados individuales (Banco de España)

### **3.6. Gestión de riesgos**

El Patronato de BBK, consciente de la importancia del control y la gestión de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta, aprobó en su sesión del 24 de junio de 2021 la última versión de la Política de Control Interno donde se recogen los principios y pautas comunes de actuación que deben guiar las actuaciones del Patronato, directivos y resto de personal de BBK, con la finalidad de proveer una seguridad razonable sobre la consecución de aquellos objetivos relacionados con las operaciones, los reportes y el cumplimiento normativo.

#### **Sistema integral de gestión de riesgos**

La Política de Control Interno se materializa a través de un sistema integral de gestión de riesgos, apoyado en una función y Comité de Riesgos y soportado en una adecuada definición y asignación de funciones y responsabilidades a nivel operativo y en unos procedimientos, metodologías y herramienta de soporte, adecuados a las distintas etapas y actividades del sistema, y que incluye:

- El fomento de una cultura de control y gestión de riesgos mediante sesiones formativas y comunicaciones destinadas a la concienciación.
- La interacción entre el área de Control Interno y el resto de las áreas deberá ser recurrente, fluida y transparente para asegurar que todo el personal de BBK asume su responsabilidad asociada a la gestión de riesgos
- El establecimiento de una estructura de políticas, directrices y límites, así como de los correspondientes mecanismos para su aprobación y comunicación.
- El establecimiento de los objetivos clave de BBK, a nivel entidad y a nivel operacional.
- La identificación de forma continuada de los riesgos y amenazas relevantes.
- La evaluación de dichos riesgos, considerando la frecuencia y cada uno de los impactos potenciales.
- La identificación y evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de las actividades de control definidas para la prevención y/o mitigación de los riesgos.
- La implantación de sistemas de comunicación bilaterales que permitan el flujo de información ascendente, descendente y en horizontal. En este sentido, se establecerán mecanismos de información periódica y transparente para que el Patronato, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, y todas las áreas pertinentes de BBK, reciban informes oportunos, precisos, concisos, comprensibles y coherentes, y puedan compartir información relevante sobre la identificación, medición o evaluación, vigilancia y gestión de riesgos.
- El seguimiento y control periódico de los riesgos que puedan tener impacto relevante en la cuenta de resultados con el objetivo de controlar la información financiera publicada.
- La evaluación continua de la idoneidad y eficiencia de la aplicación del sistema y de las mejores prácticas y recomendaciones en materia de riesgos para su eventual incorporación al modelo.
- La auditoría del sistema integral de control y gestión de riesgos.

#### **Modelo de las 3 líneas de defensa**

En cuanto a la asignación de responsabilidades en el ámbito de la gestión y control de riesgos, BBK ha adoptado el modelo de las 3 líneas de defensa.

- Primera línea de defensa

Las direcciones operativas son propietarias de los riesgos y los gestionan. Estas direcciones también son responsables de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias de proceso y control.

Las direcciones operativas identifican, evalúan, controlan y mitigan los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos.

Las direcciones operativas son responsables de mantener un control interno efectivo y de ejecutar procedimientos de control sobre los riesgos de manera constante en el día a día. Las direcciones operativas identifican, evalúan, controlan y mitigan los riesgos, guiando el desarrollo e implementación de políticas y procedimientos internos que aseguren que las actividades efectuadas son consistentes con las metas y objetivos.

- Segunda línea de defensa

En BBK se establecen diversas funciones de gestión de riesgos y cumplimiento para ayudar a crear y/o monitorear los controles de la primera línea de defensa. Las funciones típicas de esta segunda línea de defensa comprenden:

- i. Una función de gestión de riesgos (y/o comité) que facilita y monitorea la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de las direcciones operativas y que asiste a los propietarios del riesgo en la definición del objetivo de exposición al riesgo y en la presentación adecuada de información relacionada con riesgos a toda la organización.
- ii. Un Comité de Cumplimiento Normativo para monitorizar diversos riesgos específicos tales como el incumplimiento de leyes y regulaciones aplicables. Con esta capacidad, esta función independiente reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

El Patronato velará por que las funciones de la segunda línea de defensa sean independientes de las funciones de la primera línea que controlan, con una segregación de funciones adecuada, y con los recursos financieros y humanos y las competencias apropiadas para desempeñar eficazmente sus funciones

No obstante, como funciones dependientes de la Dirección General, pueden intervenir directamente en la modificación y desarrollo de los sistemas de control interno y riesgos. Por lo tanto, la segunda línea de defensa tiene un propósito vital, pero no puede ofrecer análisis del todo independientes a los organismos de gobierno corporativo respecto a la gestión de riesgos y a los controles internos. Tercera línea de defensa

- Tercera línea de defensa

La función de Auditoría Interna, dependiente orgánica y administrativamente del Presidente Ejecutivo y funcionalmente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, proporciona al Patronato un aseguramiento comprensivo basado en el más alto nivel de independencia y objetividad dentro de la organización.

En líneas generales, los auditores internos proveen aseguramiento sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión de riesgos y el control interno, incluyendo la manera en que la primera y segunda línea de defensa alcanzan sus objetivos de gestión de riesgos y control.

La mejor práctica es establecer y mantener una función de auditoría interna independiente con personal adecuado y competente, lo cual incluye:

- i. Actuar en concordancia con las normas internacionales reconocidas para la práctica de la auditoría interna.
- ii. Reportar a un nivel suficientemente alto para ser capaz de desempeñar sus funciones de manera independiente.
- iii. Tener una activa y efectiva línea de reporte con los organismos de gobierno corporativo.

### **Principales riesgos de BBK**

Los principales riesgos a los que está expuesta BBK y que se han identificado durante 2021 son:

- Financiero
- Legal
- Operacional
- Recursos Humanos
- Tecnológico
- ESG
- Continuidad
- Reputacional

Asimismo, con fecha 24 de junio de 2021, el Patronato de BBK aprobó la última actualización de la Política de Inversiones, en la que se identifican los riesgos inherentes a las inversiones que se realizan con recursos de BBK en su vertiente financiera. Todos ellos son, de alguna forma, mitigados por los procedimientos normales de operación y otros procesos especialmente diseñados para la detección y medición de estos, detallados en el Procedimiento de Inversiones.

Los principales riesgos de carácter financiero a los que se encuentra expuesta BBK, son los siguientes:

- Mercado
- Crédito
- Liquidez
- Tipo de interés
- Concentración

## 4. Modelo económico

### 4.1. Sostenibilidad financiera de BBK

Uno de los elementos centrales de la estrategia de BBK radica en la puesta en práctica de un modelo de gestión prudente que garantice la sostenibilidad económica de ésta a lo largo del tiempo, y con ella el mantenimiento de su aportación a la sociedad a través de su actividad.

Esta gestión prudente descansa, en gran medida, en un modelo de planificación financiera a largo plazo que permite evaluar, de forma previa, los resultados de cualquier decisión estratégica bajo diferentes escenarios futuros. Dicho modelo se nutre tanto de previsiones sobre la evolución de la actividad de BBK como de sus fuentes de ingresos, así como de aquellas variables macroeconómicas que tienen impacto en estas partidas. En la construcción de los diferentes escenarios se tienen en cuenta hipótesis consistentes y, asimismo, se complementa el estudio con diferentes análisis de sensibilidad a la evolución de las variables "clave".

El Patronato de BBK revisa este modelo de planificación financiera al menos una vez al año, lo documenta en un informe que se denomina "Plan Financiero anual" y lo remite a Banco de España, quien, en base a sus facultades de supervisión sobre las fundaciones bancarias, debe revisarlo y emitir una opinión sobre el mismo.

En el citado plan se acredita, asimismo, el cumplimiento de las obligaciones de dotación de un Fondo de Reserva, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente aplicable a las fundaciones bancarias, y que viene motivado por el mantenimiento de la participación de BBK en Kutxabank por encima del umbral de control.

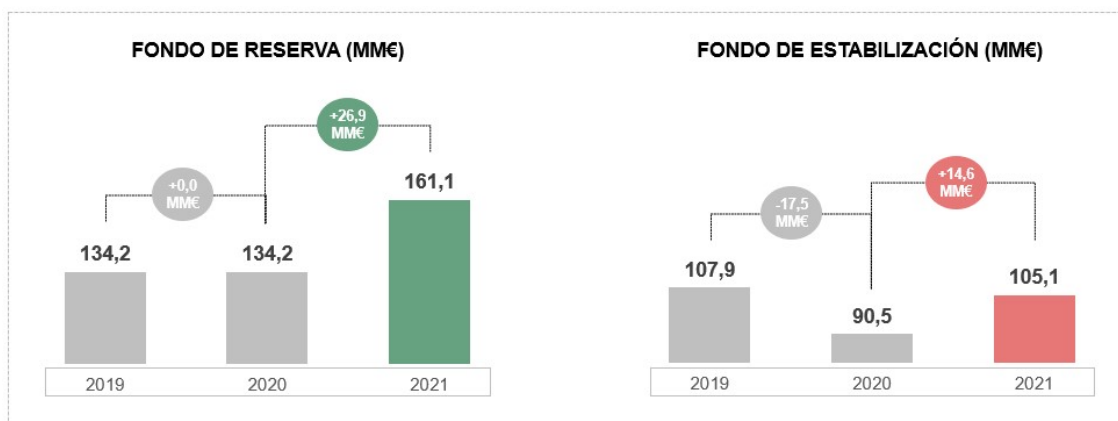
A la fecha de formulación del presente estado, el Patronato de BBK está inmerso en la revisión anual del Plan Financiero reforzado de ésta. El pasado 24 de junio de 2021, el Banco de España acordó aprobar la revisión del Plan Financiero correspondiente al ejercicio 2020 remitida por el Patronato de BBK.

Uno de los puntos críticos que condicionan la sostenibilidad financiera a futuro de BBK es el peso que suponen los dividendos recibidos de la participación en Kutxabank sobre el total de ingresos ordinarios de BBK. En concreto, en los ejercicios 2019 y 2018, el peso de estos dividendos sobre el total de ingresos de BBK se situó en niveles superiores al 95%. Durante el ejercicio 2020, Kutxabank, en cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el Banco Central Europeo, autoridad supervisora de las entidades de crédito más significativas en la zona euro, no distribuyó dividendos a sus accionistas; lo que supuso una caída en el volumen de ingresos de BBK de un 91,2%. En el presente ejercicio, una vez retirada la citada recomendación, Kutxabank, y el resto de sector, han recuperado la remuneración a los accionistas. Así, en el ejercicio 2021, los dividendos percibidos de la participación en Kutxabank han representado un 87,1% sobre el total de ingresos de BBK en el ejercicio.

En este contexto, el Patronato de BBK aprobó en el ejercicio 2016 una Política de Inversiones sobre la que se asentaba una estrategia de diversificación que contribuyera a una reducción paulatina de los niveles de concentración de ingresos de ésta. En cumplimiento de esta política, BBK creó dos grandes carteras, Fondo de Reserva y Fondo de Estabilización, que siguen criterios de inversión distintos, las cuales ha ido dotando progresivamente, utilizando para ello los remanentes generados en cada ejercicio. La última actualización de la Política de Inversiones de BBK fue aprobada por el Patronato en el mes de junio del 2021.

La cartera de Fondo de Reserva es una cartera regulada, sujeta a los criterios de inversión marcados por Banco de España, en la que el volumen de inversión evoluciona de forma simétrica a la dotación de dicho fondo. Por su parte, la cartera de Fondo de Estabilización tiene como objetivos principales aportar diversificación de ingresos a BBK a través de la inversión en empresas, así como a mantener unos presupuestos de Obra Social estables cuando se produzcan desviaciones negativas en las partidas de ingresos. Así, en el ejercicio 2020, a pesar de no recibir dividendos de Kutxabank, como se ha mencionado anteriormente, BBK ejecutó un presupuesto de Obra Social de 30,5 millones de euros, detrayendo para ello 17,5 millones de euros del citado Fondo de Estabilización.

Al cierre de los ejercicios 2019, 2020 y 2021, el volumen de inversión de estas carteras era el siguiente:



Los datos incluidos en el gráfico anterior, relativos al Fondo de Estabilización, no consideran las plusvalías latentes que, al cierre de los ejercicios 2019, 2020 y 2021, presentaba la cartera de renta variable cotizada del Fondo de Estabilización y que ascendían a 0,4; 2,9; y 6,3 millones de euros, respectivamente.

## 4.2. Información fiscal

La estrategia fiscal de BBK se orienta esencialmente a asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo. A estos efectos, en el marco de su objetivo de maximización del impacto social, BBK reconoce la función social del sistema tributario y, por ello, pretende que el desarrollo de la función tributaria en BBK atienda igualmente al interés social y al de sus grupos de interés.

El cumplimiento de las obligaciones tributarias de BBK, sujeto al alcance descrito, se verá presidido por los siguientes principios de actuación:

- Cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y reglamentarias de carácter tributario.
- Interpretación razonable y responsable de la normativa contable y fiscal de aplicación. BBK procurará que la aplicación de la normativa tributaria esté debidamente fundada en Derecho, especialmente cuando la norma fiscal no sea clara o esté sujeta a interpretación, tomando en consideración el estado de la cuestión según los criterios sentados por la doctrina administrativa y jurisprudencial aplicable en cada caso.
- Impulso de un clima de buena fe, transparencia, colaboración y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias, de acuerdo con la ley y los medios humanos y materiales disponibles, y sin perjuicio de la defensa de sus intereses legítimos y en su caso, de la razonabilidad de las interpretaciones realizadas, procurando alcanzar acuerdos o consensos con dichas autoridades para la eventual resolución de conflictos.

Es importante resaltar que BBK tributa en régimen de consolidación fiscal para los principales impuestos a los que está sujeta, esto es, en el Impuesto sobre Sociedades (IS), sujeta al régimen general, y en el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). En ambos casos, BBK actúa como sociedad dependiente, siendo la sociedad matriz del grupo fiscal Kutxabank, S.A. En consecuencia, es el área de Asesoría Fiscal de Kutxabank quien mantiene informada al área de Administración y Finanzas de BBK sobre las diferentes modificaciones en materia tributaria que le resulten de aplicación.

La relación entre BBK y Kutxabank en cuanto a la liquidación del IS se regula en un protocolo fiscal suscrito por ambas partes.

**Beneficios obtenidos por país**

En el ejercicio 2021 BBK ha obtenido un resultado positivo de 48,3 millones de euros.

**Impuestos sobre beneficios pagados**

En el ejercicio 2021, BBK no ha pagado cantidad alguna relacionada con el Impuesto sobre beneficios.

**Subvenciones públicas recibidas**

La información sobre las subvenciones, donaciones y legados recibidos por BBK es la siguiente e imputados a la cuenta de resultados es el siguiente (datos en miles de euros):

<b>SUBVENCIONES RECIBIDAS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Gob. Vasco - CEEP Sukarrieta	90	49	<b>50</b>
Gob. Vasco - Escuelas Infantiles	249	270	<b>215</b>
Gob. Vasco - Promoción Euskera	-	9	<b>15</b>
DFB - Digitalización del comercio	-	-	<b>339</b>
Ayto. Getxo - Reforma local CJ Algorta	-	-	<b>200</b>
Bilbao Ekintza - Ayudas a la contratación	-	18	<b>10</b>

## 5. Gobierno corporativo y transparencia

### 5.1. Estructura de gobierno

La representación, el gobierno y la administración de BBK están atribuidos al Patronato, órgano supremo de ésta y quien representa la voluntad fundacional.

El Patronato puede, para un mejor desarrollo de los fines de BBK, constituir cuantas comisiones delegadas o ejecutivas juzgue convenientes, con las facultades que en cada caso les otorgue. Asimismo, puede otorgar poderes a favor de la persona o personas que libremente señale con las facultades que, en cada caso de determine.

El esquema de gobierno por el que se rige BBK es el siguiente:

PATRONATO	
COMISIONES DELEGADAS	OTORGACIÓN DE PODERES EJECUTIVOS
Comisión de Obra Social	Presidencia Ejecutiva
Comisión de Inversiones	Dirección General
Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	
Comisión de Nombramientos	

### 5.2. Funciones

#### Patronato

La competencia del Patronato, con sujeción a la normativa aplicable, se extiende a todo lo que concierne el alto gobierno de BBK y, con carácter indicativo y no limitativo, a los siguientes extremos:

- Velar por el cumplimiento de la voluntad del Fundador, interpretándola y desarrollándola si fuese menester.
- Modificar los Estatutos fundacionales, si fuese necesario, para mejor cumplir la voluntad fundacional.
- Ejercer la alta inspección, vigilancia y orientación de BBK.
- Constituir, si así lo considera oportuno, una Comisión Ejecutiva, así como en su caso, nombrar Comisiones asesoras, fijando la composición y funciones de las mismas.
- Aprobar la Memoria, Balance y las cuentas de cada ejercicio, así como los presupuestos anuales.
- Cambiar el domicilio de BBK.
- Fijar las líneas generales sobre la distribución y aplicación de los fondos disponibles entre las finalidades perseguidas por BBK, aprobando programas periódicos de actuación.
- Crear todo tipo de Entidades u Organizaciones que sean necesarias para el desarrollo de sus fines.

- Acordar la participación y colaboración de BBK con toda clase de Organismos, Instituciones y otras Entidades públicas o privadas.
- Dar por extinguida BBK, acordar la fusión de ésta o cualquier otra modificación estructural, con sujeción a lo establecido en la normativa aplicable y en los Estatutos.
- Proponer a la Junta General de Kutxabank S.A. los Consejeros y las Consejeras que le corresponda designar.
- Celebrar toda clase de actos de administración, disposición o gravamen.
- Otorgar poderes, con las facultades que libremente determinen, salvo aquellas que por Ley sean indelegables y revocar poderse.

### **Comisión de Obra Social**

Las competencias de la Comisión de Obra Social son las siguientes:

- Asesorar al Patronato en materia social.
- Elaborar propuestas relativas a las líneas directrices de la Obra Social y presentarlas al Patronato.
- Examinar los presupuestos de la Obra Social e informar al Patronato sobre su cumplimiento.
- Aquellas otras relacionadas con su naturaleza que pueda reservarle la normativa vigente o le atribuya el Patronato, así como la elaboración de cualquier informe que el citado Órgano de Gobierno estime procedente.

### **Comisión de Inversiones**

Las competencias de la Comisión de Inversiones son las siguientes:

- Informar al Patronato sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe BBK, ya sea directamente o a través de entidades de su mismo grupo, así como la viabilidad financiera de las citadas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos de ésta.
- Remitir anualmente al Patronato un informe en el que, al menos, tiene que incluirse un resumen de dichas inversiones. Igualmente se incluirá en este informe anual relación y sentido de los informes emitidos por la citada Comisión.

### **Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo**

Las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo son las siguientes:

- Informar al Patronato sobre las cuestiones que se planteen en su seno en materia de sus respectivas competencias.
- Proponer al Patronato el nombramiento de los Auditores de Cuentas externos, de acuerdo con la normativa aplicable.
- Supervisar la Función de Auditoría Interna.
- Conocer, de los procesos de información y de los sistemas de control interno de BBK y de su grupo, en su caso.
- Supervisar la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos.

- Revisar, analizar y comentar los estados financieros y otra información no financiera relevante con la Dirección y los Auditores (internos o externos), teniendo en cuenta las diferentes fuentes de información disponibles. Esta labor de supervisión se realizará de forma continuada y, adicionalmente, de forma puntual, a petición del Patronato de BBK.
- Establecer las oportunas relaciones con los Auditores de Cuentas externos para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de estos, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como autorizar, cuando proceda, la contratación de los servicios distintos de los de auditoría y no prohibidos en los términos contemplados en los artículos 5, apartado 4, y 6.2.b) del Reglamento (UE) n.º 537/2014, de 16 de abril, y en lo previsto en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, sobre el régimen de independencia, así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas de auditoría
- En relación con el Comité de Cumplimiento Normativo de BBK, le corresponde en general la supervisión y la vigilancia del adecuado funcionamiento del Comité y en particular: decidir elevar o no al Patronato las comunicaciones y los Dictámenes de Conclusiones recibidos del Comité, informar al Patronato de los informes semestrales, someter a decisión los acuerdos del Comité cuando así lo disponga su Estatuto, y cualesquiera otras funciones que se prevean en el mismo. En este sentido, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo establecerá y supervisará un sistema que permita la recepción de irregularidades, especialmente las de trascendencia financiera y contable.

### **Comisión de Nombramientos**

Las competencias de la Comisión de Nombramientos son las siguientes:

- Informar al Patronato de la política general de dietas y/o retribuciones, en su caso, para los patronos y alta dirección de BBK, en su caso.
- Proponer al Patronato el nombramiento de patronos por el cese, cualquiera que fuere la causa, de los que, en cada momento, constituyan el Patronato.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legal y estatutariamente previstos para el ejercicio del cargo de Patrono, así como, en su caso, para el de Director General de BBK.
- Velar por la transparencia de las retribuciones y someter al Patronato cualquier información que a tales efectos resultare relevante.
- Examinar la información remitida por los miembros del Patronato o por las instituciones públicas o privadas del Territorio Histórico, acerca de (i) los requisitos de honorabilidad comercial y profesional, así como de la experiencia y buen gobierno, legal y estatutariamente exigidos, (ii) régimen de incompatibilidades previsto en los Estatutos y legislación aplicable, (iii) en general, cualquier otro requisito exigible, legal o estatutariamente, para el desempeño del cargo y (iv) restantes obligaciones profesionales, así como, en su caso, de las situaciones de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con los intereses de BBK y con el cumplimiento de su función social.

### **5.3. Composición del Patronato**

El número de miembros del Patronato es de quince. Los patronos son personas físicas o jurídicas relevantes en los ámbitos de actuación de BBK, debiendo pertenecer a los grupos de interés social que a continuación se desglosan:

- Entidades fundadoras de BBK:
  - Diputación Foral de Bizkaia.
  - Ayuntamiento de Bilbao.

- Entidades representativas de intereses colectivos en el ámbito de actuación de BBK.
- Personas físicas independientes de reconocido prestigio profesional en materias relacionadas con el cumplimiento de los fines sociales de BBK o en sectores distintos del financiero en la que BBK tenga inversiones relevantes.
- Personas físicas que posean conocimientos y experiencia específicos en materia financiera.

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de BBK, por género es la siguiente:

	2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Patronato	9	6	9	6	<b>9</b>	<b>6</b>
Comisión de Obra Social	4	4	3	5	<b>3</b>	<b>5</b>
Comisión de Inversiones	6	1	6	1	<b>6</b>	<b>1</b>
Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo	4	1	4	1	<b>4</b>	<b>1</b>
Comisión de Nombramientos	3	2	3	2	<b>3</b>	<b>2</b>

Durante el ejercicio 2021, el Patronato de BBK está compuesto por un 40% de mujeres.

#### 5.4. Proceso de selección de patronos

El 20 de junio de 2019 el Patronato de BBK aprobó la Política de selección y nombramiento de miembros del Patronato, con la finalidad de asegurar que dicho proceso se realice conforme a las necesidades de gestión y gobierno de BBK y dentro del marco de la legalidad vigente.

Los procesos de selección y nombramiento de los miembros del Patronato, así como su sucesión cuando sea preciso, deben responder a los siguientes principios:

- Garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable y llevarlos a cabo respetando las características de la composición del Patronato establecidas en la legislación, los Estatutos de BBK y el Reglamento de Régimen interno.
- Asegurar la capacitación, profesionalidad, independencia y dedicación suficiente de los miembros seleccionados.
- Garantizar la presencia de representantes de las entidades "fundadoras", es decir, Ayuntamiento de Bilbao y Diputación Foral de Bizkaia.
- Favorecer la presencia en el Patronato, de especialistas en las dos áreas de conocimiento propias de BBK, por un lado, el la Obra Social de BBK y por otro el área financiera o de gestión de su patrimonio, procurando el equilibrio de estas dos especialidades.
- Facilitar la participación de las entidades beneficiarias de la Obra Social de BBK en la selección de miembros del Patronato.
- Asegurar la estabilidad del Patronato dotando al mismo de un mecanismo rápido y eficaz para la sucesión de los miembros del Patronato, cuando proceda.

La selección inicial de los candidatos a miembros del Patronato se realiza teniendo en consideración, principalmente, la voluntad de las entidades públicas y privadas, beneficiarias de la Obra Social de BBK. Por su parte, las entidades fundadoras (Ayuntamiento y Diputación Foral de Bizkaia) designan a sus representantes en el Patronato.

Las personas designadas por las entidades señaladas en el párrafo anterior son evaluadas por la Comisión de Nombramientos de BBK, mediante un proceso en el que se valora la capacitación,

profesionalidad, independencia, disponibilidad y posibles incompatibilidades de las personas candidatas.

La Comisión de Nombramientos de BBK eleva al Patronato sus propuestas de nombramiento y es este órgano de gobierno el competente para aprobar dichos nombramientos definitivamente.

Los nombramientos de miembros del Patronato son protocolizados notarialmente y comunicados al Registro de Fundaciones del País Vasco y al Banco de España.

El proceso que se acaba de señalar culminó el 14 de noviembre de 2019 mediante la renovación de los miembros del Patronato, configurándose la actual composición del mismo, que estará vigente durante los siguientes 5 años. El 20 de noviembre de 2019 fue otorgada la escritura de nombramiento del nuevo Patronato, que ha sido inscrita en el Registro de Fundaciones del País Vasco.

Durante el ejercicio 2020 y 2021 no ha habido modificaciones que incluyan nombramientos o ceses respecto a las personas designadas como miembros del Patronato.

### **5.5. Remuneración de patronos**

Los patronos ejercen su cargo gratuitamente, sin perjuicio del derecho a ser reembolsados de los gastos debidamente justificados que el cargo les ocasione, en el ejercicio de su función.

No obstante, el Patronato puede fijar una retribución adecuada a aquellos patronos que presten a BBK servicios distintos de los que implica el desempeño de las funciones que les corresponde como miembros del Patronato, previa autorización del Protectorado de Fundaciones del País Vasco. Hasta la fecha, solamente el Presidente Ejecutivo es retribuido por los servicios que presta a BBK. El Protectorado de Fundaciones del País Vasco aprobó en marzo de 2015 dicha retribución.

Igualmente, el Patronato puede determinar una cuantía fija en concepto de dietas de asistencia, con la finalidad de compensar los gastos que ocasione el desempeño del cargo.

Los patronos deben ejercer sus funciones en beneficio exclusivo de los intereses de BBK y del cumplimiento de su función social.

### **5.6. Conflictos de interés**

El Reglamento de Régimen Interno de BBK, aprobado por el Patronato en su reunión de 26 de noviembre de 2015, regula la gestión de los conflictos de interés de patronos. En este sentido, establece que:

- Las y los patronos deben adoptar las medidas necesarias para evitar situaciones de conflicto de interés entre BBK y ellos mismos o personas vinculadas.
- Se considera que existe conflicto de interés cuando las y los patronos intervienen en la adopción de decisiones relacionadas con asuntos en los que confluyen el interés de BBK o Kutxabank e intereses privados propios o de personas vinculadas.
- En los casos en los que existen indicios de un conflicto de interés, la o el patrono afectado deben comunicarlo sin demora al Patronato. Este lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Nombramientos que examinará la situación y emitirá un informe que será tenido en consideración por el Patronato para la determinación de si en efecto existe o no conflicto de interés. La o el patrono afectado deberá de ausentarse de la reunión en la que se trate su separación.
- En los supuestos en los que se considere existe un conflicto de interés, la o el patrono debe ausentarse de la deliberación y votación de aquellos asuntos en los que se halle incurso en conflicto de interés, descontándose del número de miembros asistentes a efectos del cómputo de quórum y de las mayorías.

- En aquellos supuestos en los que la situación de conflicto de interés sea, o pueda esperarse razonablemente que sea, de tal naturaleza que constituya una situación de conflicto estructural y permanente entre la persona miembro del Patronato (o una persona vinculada con ella) y BBK, se entenderá que aquella carece, o ha dejado de tener, la idoneidad requerida para el ejercicio del cargo.

La Comisión de Nombramientos en sus reuniones de 2 de octubre y 11 de octubre de 2019, llevó a cabo el análisis de la existencia o no de conflictos de intereses respecto de las candidaturas involucradas en el proceso de renovación del Patronato, quedando registro de dicha actividad en las actas de dichas reuniones.

Durante el ejercicio 2021, se produjeron cuatro operaciones de adquisición de acciones desde BBK en su condición de persona estrechamente vinculada. En este sentido, dando cumplimiento a lo establecido en el art. 230.1 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, se realizó la correspondiente notificación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

## 5.7. Transparencia

El Código ético de BBK establece que, para que todos los proyectos que se impulsan y en los que se participa desde BBK estén impregnados de valores como la transparencia, es imprescindible que la integridad, la ética y la honestidad de ésta estén fuera de toda duda.

El comportamiento de los empleados, equipo directivo y patronos de BBK con los miembros de las Administraciones Públicas, tanto nacionales como extranjeros, ostenten o no cargo electo, ha de estar siempre presidido por la transparencia, la ética y la integridad.

Todos los empleados, directivos y/o patronos que participen en procesos de selección de proveedores y/o colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios de transparencia y cumpliendo, estrictamente y sin excepciones, con la normativa interna existente.

Asimismo, con fecha 24 de junio de 2021, el Patronato de BBK aprobó la actualización de la Política de Transparencia con el objetivo de definir los principios de actuación que deben regir la información y los mensajes que se trasladan a través de los canales de comunicación de BBK a todas las partes interesadas.

En este sentido, BBK entiende la transparencia como el deber de ser claros y nítidos en sus mensajes y conductas, evitando ambigüedades y equívocos, con la finalidad de ofrecer, a todos los grupos de interés y aplicando principios de equidad, la oportunidad de acceder a información, de establecer relaciones y de participar o beneficiarse de programas.

El compromiso de BBK en relación con la información que publica y difunde a sus grupos de interés se basa en los siguientes pilares:

- Veracidad: La información será fiable y veraz, representando la realidad de BBK.
- Integridad: La información será completa y exhaustiva y no contendrá errores ni omisiones intencionados.
- Actualidad: La información se actualizará periódicamente.
- Accesibilidad: La información será de fácil acceso y estará situada en lugares visibles.
- Comprensibilidad: La información será clara, utilizando un lenguaje sencillo que facilite su comprensión.

## 6. Ética e integridad

### 6.1. Código ético

BBK cuenta con un Código ético, actualizado con fecha 18 de junio de 2020, con la finalidad de establecer las directrices y pautas de comportamiento que aseguren la transparencia y la confianza en la que debe basarse la relación interna entre los patronos, directivos y empleados que forman parte de BBK, así como su relación externa con proveedores, beneficiarios, colaboradores y la sociedad de Bizkaia en general.

El Código ético es de aplicación a todos los miembros del Patronato, equipo directivo y empleados de BBK, con independencia de la posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo.

Asimismo, se establece que los proveedores y colaboradores que entablen relación con BBK deben conocer, respetar y cumplir los valores, principios y normas establecidas en dicho Código ético.

Los valores corporativos sobre los que se asienta la actividad de BBK, son los siguientes:

- Foco: Con la finalidad de reforzar la contribución y resultado en nuestros ámbitos de prioridad.
- Creatividad e innovación: Entendida como la actitud y habilidad que nos permita anticiparnos a las necesidades cambiantes de la sociedad de Bizkaia y proponer nuevas soluciones ante éstas.
- Colaboración y complementariedad: Desde la convicción de que el trabajo en red y la suma de esfuerzos, aportando fortalezas singulares, es garantía de una acción de mayor y mejor impacto.
- Equilibrio territorial: Entendido como la búsqueda del bienestar de todo Bizkaia, considerando las necesidades en cada comarca.
- Flexibilidad: Entendida como forma de estructurar nuestra actividad para ser más ágil y adaptable a la evolución de Bizkaia.
- Sostenibilidad: Entendida como principio operativo básico desde el que diseñamos y ejecutamos todas las acciones de BBK.
- Transparencia: Con la finalidad de ofrecer, a todos los grupos de interés y aplicando principios de equidad, la oportunidad de acceder a información, de establecer relaciones y de participar o beneficiarse de programas.
- Reputación: Entendida como uno de nuestros activos más valiosos para preservar la confianza de nuestras personas empleadas y beneficiarias, entidades colaboradoras y proveedoras y la sociedad, en general.

Adicionalmente, se describen las pautas de conducta que deben regir las actuaciones que se realicen desde BBK en los siguientes ámbitos:

- Cumplimiento de la legislación y de la normativa.
  - Prevención de delitos penales.
  - Prevención de riesgos laborales.
- Respeto.
  - Derechos humanos y libertades fundamentales.
  - Igualdad de trato.
  - Medio ambiente.

- Integridad y transparencia.
  - Conflictos de interés.
  - Regalos e invitaciones.
  - Transparencia.
- Confidencialidad.
  - Información confidencial.
  - Datos personales.
- Orientación hacia la excelencia.
  - Excelencia.
  - Eficiencia.
- Familiar y socialmente responsable.
  - Conciliación.
  - Igualdad de oportunidades.
  - Responsabilidad social.

El Comité de Cumplimiento Normativo es el órgano al que corresponde la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código ético. En este sentido, el Comité de Cumplimiento Normativo requiere periódicamente a los patronos, directivos y empleados que manifiesten formalmente el conocimiento y cumplimiento de las pautas de conducta de este Código.

	PATRONOS	DIRECTIVOS	EMPLEADOS [1]
Declaraciones recibidas	15	8	89
Declaraciones pendientes	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>89</b>

[1]No se han tenido en cuenta los empleados con contrato de prácticas o de interinidad. Estado de situación a fecha de formulación del presente informe.

## 6.2. Buzón de denuncias

El Código ético establece que cualquier empleado, directivo, patrono, colaborador externo y/o proveedor tiene la obligación de informar al Comité de Cumplimiento Normativo, sobre cualquier actividad sospechosa, ilícita o contraria al Código ético, sobre la que se tenga conocimiento o indicio.

Las denuncias pueden realizarse mediante correo electrónico a la dirección [buzondedenuncias@bbk.eus](mailto:buzondedenuncias@bbk.eus) y/o mediante comunicación escrita en papel al buzón físico habilitado para ello en las oficinas centrales de BBK.

Asimismo, en el marco del modelo de organización y gestión para la prevención de delitos, BBK cuenta con un procedimiento específico sobre el canal interno de comunicación y denuncia. En este sentido, los pasos a dar por el Comité de Cumplimiento Normativo cuando recibe una denuncia son los siguientes:

- Inicio del procedimiento.
- Comunicación.
- Tramitación.
- Evaluación de la comunicación.
- Procedimiento investigador.
- Resolución.
- Información al comunicante.

Durante todo el procedimiento, el Comité de Cumplimiento Normativo debe garantizar el derecho a la intimidad, el honor y a la propia imagen de todas las personas que participen o se vean involucradas, directa o indirectamente, en las actuaciones relacionadas con la investigación.

Por otro lado, las denuncias relacionadas con situaciones de acoso laboral y sexual son tramitadas de conformidad con lo establecido en el Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del acoso sexual, del acoso por razón del sexo y del acoso laboral previsto en el Convenio Colectivo de BBK.

### **6.3. Respeto de los derechos humanos**

El Código Ético de BBK establece un compromiso a guardar el máximo respeto a los Derechos Fundamentales y Libertades Públicas recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de diciembre de 1966, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 16 de diciembre de 1966, la Constitución española de 1978 y resto de normativa destinada a la protección y observancia de los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidos en el territorio.

BBK ha implantado un protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso, de acuerdo con lo recogido en su Convenio Colectivo, con el objetivo de establecer un método acordado entre la representación sindical y la empresa, que se aplique a la prevención y a la solución rápida de las situaciones, quejas y denuncias relativas al acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral, con las debidas garantías y procedimientos imparciales.

Durante el ejercicio 2021 no se ha recibido ninguna denuncia en relación con la vulneración de los derechos humanos.

### **6.4. Prevención de delitos penales**

El 24 de junio de 2021, el Patronato de BBK aprobó la actualización sobre la Política para la prevención de delitos penales, en la que se recogen los principios y pautas comunes de actuación que deben guiar el comportamiento de los patronos, directivos y empleados de BBK, así como de terceros con los que tenga relación. La Política tiene como objetivo enfatizar el contundente rechazo a la comisión de cualquier ilícito penal y el compromiso por prevenir y luchar contra cualquier incumplimiento normativo de naturaleza penal que pueda deteriorar la imagen y reputación de BBK. Los principios de actuación en materia de prevención de delitos penales son los siguientes:

- Integrar y coordinar las actuaciones para evitar y detectar la posible comisión de actos ilícitos.
- Actuar siempre en cumplimiento de las leyes y dentro del marco establecido por el Código ético y las políticas y procedimientos internos de BBK.
- Promover una cultura preventiva basada en el principio de "tolerancia cero" hacia la comisión de actos ilícitos penales y en la aplicación de los principios de ética y comportamiento responsable por parte de todos los profesionales de BBK, con independencia de su nivel jerárquico.

- Implementar programas adecuados de formación, tanto presencial como on line o por cualquier otro método que resulte apropiado, para los empleados, directivos y patronos de BBK en los deberes que impone la legislación aplicable con una periodicidad suficiente para garantizar la actualización de sus conocimientos en esta materia.
- Mantener el énfasis en las actividades proactivas, como la prevención y la detección, frente a las actividades reactivas, como la investigación y la sanción.
- Generar un entorno transparente y mantener canales internos adecuados para favorecer la comunicación de posibles irregularidades, entre los que se encuentran los buzones éticos, que permiten a los profesionales, a los proveedores y a los colaboradores de BBK comunicar cualquier posible irregularidad de la que tuvieran conocimiento.
- Establecer el deber de informar sobre cualquier hecho constitutivo de un posible ilícito penal o irregularidad de la que tengan constancia a través de los canales establecidos al respecto.
- Realizar una adecuada gestión de las denuncias recibidas, garantizando la confidencialidad del denunciante en la investigación interna y los derechos de las personas investigadas. Asimismo, facilitar la investigación de los hechos denunciados y contribuir a la misma siempre que le sea requerido.
- Procurar una aplicación justa, no discriminatoria y proporcional de las sanciones, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable en cada momento.
- Identificar y prevenir los riesgos delictivos que pudieran cometerse en el desarrollo de las actividades de BBK, reflejándolos en el mapa de riesgos.
- Asegurar que el Comité de Cumplimiento Normativo cuenta con los medios materiales y humanos, así como con la autonomía e independencia necesarios para vigilar el funcionamiento y el cumplimiento de las políticas internas de forma eficaz y proactiva, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a otros órganos de gobierno de BBK.

Adicionalmente, BBK cuenta con un Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Delitos que se integra en el sistema de cumplimiento normativo de ésta, y para el que se han tenido en consideración:

- Los grupos de interés afectados por el Programa de Prevención de Riesgos Penales, esto es, los órganos de gobierno y gestión de BBK, sus empleados, colaboradores, Administraciones Públicas, supranacional, estatal, autonómica y local y terceros con los que BBK mantiene cualquier tipo de relación con motivo de su actividad.
- Las definiciones de procesos realizados por los distintos departamentos o áreas de actividad de BBK.
- Procedimientos internos implantados en BBK que se ha estimado serían susceptibles de mitigar los riesgos de imputación penal identificados.

El Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Delitos de BBK persigue desarrollar una cultura ética en ésta sobre la base de sus valores éticos estableciendo mecanismos de control interno y medidas eficaces que sirvan para prevenir o, en su caso, mitigar los riesgos de imputación delictiva que han sido previamente identificados en la Matriz de Riesgos Penales de BBK.

Los principales documentos que configuran el Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Delitos de BBK son los siguientes:

- Matriz de riesgos penales.
- Código ético.

- Catálogo de conductas prohibidas.
- Canal interno de comunicación y denuncia.
- Estatuto del Comité de Cumplimiento Normativo.
- Procedimiento sancionador.

## **6.5. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

BBK es sujeto obligado de régimen especial de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, estando sometida exclusivamente a las obligaciones previstas en los artículos 39 de la citada Ley y 42 de su Reglamento, aprobado por Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.

En este sentido, la Ley establece que “las fundaciones conservarán durante al menos diez años registros con la identificación de todas las personas que aporten o reciben a título gratuito fondos o recursos de la entidad”.

Adicionalmente, aunque las fundaciones no están incluidas en el perímetro supervisor del Sepblac, “quedan sometidas a la obligación de informar al Sepblac de los hechos que puedan constituir indicios o certeza de que están relacionados con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo y de remitir al Sepblac cuanta documentación e información les requiera en ejercicio de sus competencias”.

Con fecha 18 de junio de 2020, el Patronato de BBK aprobó la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo con el objetivo de definir los principios y pautas comunes de actuación que deben guiar las actuaciones de BBK en su lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

En este sentido, el Patronato y el personal con responsabilidades en la gestión velarán por que BBK no sea utilizada para el blanqueo de capitales o para canalizar fondos o recursos a las personas o entidades vinculadas a grupos u organizaciones terroristas.

BBK deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- Implementar procedimientos para garantizar la idoneidad de los miembros de los órganos de gobierno y de otros puestos de responsabilidad de la entidad.
- Aplicar procedimientos para asegurar el conocimiento de sus contrapartes, incluyendo su adecuada trayectoria profesional y la honorabilidad de las personas responsables de su gestión.
- Aplicar sistemas adecuados, en función del riesgo, de control de la efectiva ejecución de sus actividades y de la aplicación de los fondos conforme a lo previsto.
- Conservar durante un plazo de diez años los documentos o registros que acrediten la aplicación de los fondos en los diferentes proyectos.
- Identificar y comprobar la identidad de todas las personas que aporten a título gratuito fondos o recursos por importe igual o superior a 100 euros, así como las que reciban a título gratuito fondos o recursos.
- Informar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de los hechos que puedan constituir indicio o prueba de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.
- Colaborar con la Comisión y con sus órganos de apoyo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 10/2010, de 28 de abril

El Comité de Cumplimiento Normativo, dentro de su mapa de riesgos penales, revisará el perfil de riesgo en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo de forma de periódica y en todo caso,

cuando se produzcan acontecimientos o novedades importantes en la gestión y el funcionamiento. La actualización de dicho mapa de riesgos será reportada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

El área de Auditoría Interna podrá realizar revisiones sobre el cumplimiento de la presente Política, y en su caso, elevarán el informe de conclusiones a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo.

## **6.6. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro**

BBK dispone de procedimientos necesarios para evitar que las aportaciones realizadas a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro para la financiación de proyectos en el ámbito de la Obra Social conlleven cualquier riesgo relacionado con la corrupción y el blanqueo de capitales. Además de lo mencionado anteriormente, se definen las siguientes actuaciones en materia de seguimiento, control y evaluación de proyectos de obra social:

- Cada uno de los proyectos impulsados o apoyados por la Obra Social de BBK tendrá una persona responsable encargada del seguimiento del mismo.
- Cada uno de los proyectos llevará asociado un plan específico de seguimiento, control y evaluación del mismo, donde se definirán el alcance y la sistemática de dichas actuaciones.
- Con carácter trimestral, se realizará un seguimiento y reporte del estado de los proyectos considerados como estratégicos. Para ello, se establecerán reuniones de seguimiento con sus responsables internos o externos. En dichas reuniones se elaborará un pequeño informe de seguimiento de los mismos, que como mínimo deberá recoger los aspectos cualitativos más destacados del proyecto y los hitos relevantes previstos para el siguiente trimestre.
- Con carácter general, los proyectos de mayor duración establecerán reuniones de evaluación intermedia de carácter anual. Con carácter previo a dichas reuniones de seguimiento se elaborará un informe sobre el mismo, que como mínimo deberá recoger los aspectos cualitativos más destacados del proyecto y los hitos relevantes previstos para el siguiente año, así como el grado de avance en la consecución de los objetivos cuantitativos definidos para el conjunto del proyecto y la liquidación presupuestaria del mismo (presupuesto ejecutado en relación al presupuesto previsto y principales conceptos de gasto y/o inversión).
- Todos los proyectos deberán incorporar una evaluación final de proyecto que, además de recoger de forma agregada los elementos definidos para la evaluación intermedia de carácter anual, incorporará una reflexión sobre las lecciones aprendidas y los elementos de mejora que se proponen para futuras actuaciones similares. Asimismo, los proyectos deberán incorporar elementos de evaluación de impacto.
- En el caso de proyectos apoyados que cuenten con aportación económica de la Obra Social, deberá realizarse y remitirse una justificación anual de los costes incurridos en dicho proyecto.
- Las entidades promotoras de proyectos externos apoyados por la Obra Social, bien sea este apoyo de tipo económico o en especie, deberán hacer referencia a dicho apoyo en los diferentes elementos de difusión y/o comunicación de dichos proyectos.
- De forma complementaria, a través de los diferentes seguimientos y evaluaciones, la Obra Social comprobará que los diferentes proyectos impulsados o apoyados cumplen con los principios generales de actuación definidos con anterioridad.

Durante el ejercicio 2021 BBK ha otorgado ayudas por valor de 4,5 millones de euros, concedidas principalmente a fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro. Asimismo, no se han producido contribuciones a partidos políticos y/o representantes políticos.

## 6.7. Protección de datos personales

BBK cuenta con una Política de Protección de Datos Personales, actualizada y aprobada por el Patronato el 24 de junio de 2021, con la finalidad de garantizar el derecho a la protección de los datos de todas las personas físicas que se relacionan con BBK, asegurando el respeto del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de las diferentes tipologías de datos personales, procedentes de diferentes fuentes y con fines diversos en función de su actividad.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la normativa en materia de protección de datos personales, los empleados y directivos de BBK deberán regir sus comportamientos con base, entre otras, en las siguientes premisas:

- Informar al Comité de Protección de Datos de cualquier proceso nuevo o modificación sobre un proceso existente que lleve aparejado el tratamiento de datos personales.
- Facilitar a los interesados toda la información relativa al tratamiento que se va a dar a sus datos («información por capas») y solicitar su consentimiento cuando sea necesario, según las instrucciones del Comité de Protección de Datos.
- Recabar el consentimiento de la persona titular de la patria potestad o tutela, cuando sea necesario, si el tratamiento que se realiza es relativo a menores de 14 años.
- Informar a los interesados del plazo durante el cual se conservarán sus datos personales o del criterio utilizado para determinarlo.
- Notificar la creación o modificación de cualquier fichero o base de datos de carácter personal al Comité de Protección de Datos.
- Informar a cualquier persona que lo solicite del procedimiento definido por BBK para ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad.
- Redactar contratos de encargado supervisados por el Comité de Protección de Datos con aquellos proveedores de BBK que prestan servicios que incluyen el tratamiento de datos de carácter personal.
- Supervisar el adecuado cumplimiento por parte de los proveedores de las medidas técnicas y organizativas de seguridad definidas en los contratos de encargado.
- Acceder únicamente a los datos que necesite para el ejercicio de sus funciones.
- Actualizar los datos personales cuando tenga conocimiento efectivo de que han sufrido cambios.
- Tratar únicamente datos adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.
- Analizar la necesidad de realizar evaluaciones de impacto antes de llevar a cabo determinados tratamientos de datos.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa cuando se realicen comunicaciones comerciales, ofreciendo la posibilidad de dejar de recibir este tipo de envíos.
- Cumplir con su deber de secreto profesional y con su obligación de guardar los datos personales e información confidencial a la que tenga acceso con motivo de su actividad, compromisos que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con BBK.
- Impedir el acceso o divulgación no autorizada de los datos personales responsabilidad de BBK, prestando especial atención a la utilización de recursos o sistemas informáticos que puedan implicar un acceso indebido a la información, tales como el uso de redes P2P.

- Notificar cualquier incidencia que afecte a la seguridad de la información al Comité de Protección de Datos.
- Utilizar de forma adecuada los mecanismos de control de acceso implantados por BBK.
- Solicitar autorización para sacar equipos o soportes que contengan datos personales, así como para el envío de información fuera de la empresa.
- Utilizar de forma adecuada los mecanismos de identificación y autenticación de usuarios implantados por BBK.
- Trabajar en el entorno seguro descrito por BBK para garantizar la seguridad de la información y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- Archivar los documentos que contengan datos personales conforme a los criterios que se definan por parte del Comité de Protección de Datos.
- Utilizar correctamente los armarios y dispositivos de almacenamiento de documentos, empleando los mecanismos de cierre de que disponga dicho dispositivo.
- Custodiar la documentación con la que esté trabajando, especialmente cuando se haya impreso, fotocopiado, escaneado o enviado por fax desde dispositivos comunes.
- Destruir las fotocopias de documentos a través de medios que impidan su recuperación posterior.
- Devolver todas las llaves, claves, tarjetas de identificación, material, documentación, datos, ficheros, equipos, contraseñas y cuantos activos sean propiedad de BBK cuando le sea requerido y, en todo caso, cuando finalice su relación con BBK. También deberá destruir o devolver toda copia informatizada o en papel de los datos responsabilidad de BBK cuando le sea requerido y, en todo caso, cuando finalice su relación con BBK.
- En el traslado físico de la documentación, adoptar medidas dirigidas a impedir el acceso no autorizado a la información.
- Utilizar de forma adecuada los soportes y equipos informáticos, el acceso a Internet, el correo electrónico corporativo, así como cualquier otro recurso puesto a su disposición por BBK para el desarrollo de su actividad. En este sentido, se prohíbe el uso personal o con fines de ocio de dichos recursos y su uso con fines ilícitos dará lugar a las acciones legales pertinentes contra el usuario.
- Cuando se emitan mensajes de difusión a varios destinatarios, sin que exista la necesidad de que cada uno de los destinatarios conozca la identidad del resto, o sin que se espere una respuesta de uno de los destinatarios que deba ser conocida por el resto, deberán consignarse todos los destinatarios en el campo "Con Copia Oculta" (CCO) o, en inglés, "Blind Carbon Copy" (BCC).

Durante los últimos ejercicios no se han recibido reclamaciones relacionadas con la normativa de protección de datos de carácter personal:

RECLAMACIONES	2019	2020	2021
Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado	-	-	-
Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos	-	-	-

RECLAMACIONES	2019	2020	2021
Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos	-	-	-

Durante los últimos ejercicios se han recibido las siguientes solicitudes para el ejercicio de derechos relacionados con la protección de datos de carácter personal:

EJERCICIO DE DERECHOS	2019	2020	2021
Nº solicitudes de derecho de acceso	-	-	-
Nº solicitudes de derecho de rectificación	-	-	-
Nº solicitudes de derecho de cancelación	3	2	<b>14</b>
Nº solicitudes de derecho de oposición	-	-	-
Nº solicitudes de derecho de limitación	-	-	-
Nº solicitudes de derecho de portabilidad	-	-	-

Durante los últimos ejercicios no se han recibido sanciones relacionadas con incumplimientos relativos a la normativa de protección de datos de carácter personal:

SANCIONES	2019	2020	2021
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	-	-	-
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	-	-	-

## 6.8. Formación y concienciación

Durante el ejercicio 2021, se han realizado las siguientes formaciones en materia de ética e integridad:

FORMACIÓN	FECHA	PONENTE	ASISTENTES
Prevención de riesgos penales	Continua	Pack de bienvenida	Nuevos empleados
Protocolo de acoso	Continua	Pack de bienvenida	Nuevos empleados
Protección de datos	Continua	Pack de bienvenida	Nuevos empleados
Nueva ISO 37301 sobre Compliance Management Systems	9 de febrero de 2021	ASCOM	Comité de Cumplimiento Normativo
Dimensión ética en la gestión de empresas y organizaciones	4 de mayo de 2021	ASCOM	Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Cómo implantar un canal de denuncias	28 de mayo de 2021	Informa Consulting	Secretaría del Comité de Cumplimiento Normativo
Criterios prácticos para elaborar un mapa de riesgos penales	3 de junio de 2021	ASCOM	Secretaría del Comité de Cumplimiento Normativo
"La huella del Compliance": Los Sistemas de Información Documentada	10 de junio de 2021	ASCOM	Secretaría del Comité de Cumplimiento Normativo

FORMACIÓN	FECHA	PONENTE	ASISTENTES
Mapas de aseguramiento	16 de junio de 2021	Instituto de auditores internos de España	Responsable de Auditoría Interna
Taller Práctico: ¿cómo realizar una evaluación de impacto en protección de datos? (EIPD)	17 de junio de 2021	ASCOM	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Anonimización y seudonimización de datos y su aplicación para cumplir con GDPR	23 de junio de 2021	Audea	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Concienciación en materia de protección de datos	22 de julio de 2021	Audea	Empleados
Compliance Congress IFCA	12 de octubre de 2021	IFCA	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
El reto de la concienciación y la formación en compliance	14 de octubre de 2021	ASCOM	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo

## 7. Información sobre cuestiones medioambientales

En este apartado se recogen los principales indicadores de desempeño medioambiental de BBK durante 2021. El análisis se ha planteado desde una doble perspectiva:

- **Perspectiva interna:** considera el desempeño medioambiental de la organización desde un punto de vista interno, poniendo de manifiesto los esfuerzos realizados por BBK para minimizar el impacto de su actividad en el entorno mediante la aplicación de las políticas definidas.
- **Perspectiva externa:** contempla aquellas iniciativas y proyectos medioambientales desarrollados desde la Obra Social o apoyados a través de programas de emprendimiento social. En 2021 se han acometido 5 proyectos de naturaleza y medioambiente a los que se han destinado más de 237 miles de euros y que ha contado con la participación de 89 mil personas. Adicionalmente, en el marco del proyecto BBK Klima se ha lanzado el primer ciclo documental BBK Klima Zikloa, con más de 200 asistentes presenciales, y se han difundido contenidos sobre cambio climático en EITB, con el fin de sensibilizar acerca de los retos climáticos y los cambios necesarios para abordarlos con éxito. Por último, a través de su programa de inversión socialmente responsable Mundualdatu, BBK apoya hoy en día y desde 2016 a la compañía medioambiental Aquadat Efficient Innovation, S.L. con una inversión de 150 miles de euros (10%) y en 2020 invirtió 400 miles de euros en la compañía de movilidad sostenible BeGas Motor, la primera en fabricar motores eco homologados para camiones y autobuses urbanos.

### 7.1 Política medioambiental de la compañía

El Patronato de BBK aprobó con fecha 24 de junio de 2021 la última actualización de la Política Ambiental, con la finalidad de definir los principios de actuación que deben regir las actuaciones de todos los patronos, directivos y empleados de BBK, en línea con su compromiso con el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

Así, la Política recoge los siguientes principios de actuación:

- El estricto cumplimiento de la legislación y normativa ambiental y energética vigentes y aplicable a sus actividades, así como de los compromisos voluntarios suscritos en materia de desarrollo sostenible y medio ambiente.
- La prevención de actuaciones contaminantes y las acciones que puedan provocar elevados impactos energéticos en las actividades desarrolladas, implantando gradualmente las correspondientes medidas de mejora y teniendo en cuenta todos los aspectos necesarios para garantizar la protección del medioambiente.
- La mejora continua de su comportamiento ambiental.
- La contribución a la sensibilización ambiental de sus grupos de interés, con el fin de fomentar la protección y el cuidado del entorno.
- El aprovechamiento de las oportunidades que se derivan de la integración de la variable ambiental y de la sostenibilidad en las actividades de BBK.

### 7.2 Gestión y desempeño medioambiental

BBK asume el compromiso de desarrollar una actitud proactiva en la protección del entorno, la prevención de la contaminación y la degradación ambiental, más allá del cumplimiento de la legalidad vigente. En consecuencia, BBK trata de minimizar los consumos energéticos y los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad.

Este compromiso se hace patente en el Plan Estratégico 2020-2022, en el que BBK ha identificado como una de sus líneas estratégicas de actuación el "Medio ambiente y desarrollo sostenible", incluyendo tanto objetivos relacionados con la gestión ambiental de la entidad, destacando la reducción de la huella de carbono, como objetivos asociados a la sensibilización de la sociedad en torno al cambio climático. En

este último ámbito, durante 2021, se han acometido 3 proyectos de naturaleza y medioambiente, y a este ámbito se han destinado más de 4 millones de euros.

Por su parte, los principales riesgos ambientales de BBK están relacionados con la dependencia energética y la necesidad de realizar una transición hacia una economía libre de carbono. En este sentido, cabe destacar que, desde el 1 de enero de 2020, todos los centros de actividad de BBK ya se abastecen exclusivamente de electricidad verde, proveniente de la planta fotovoltaica Núñez de Balboa de Iberdrola. Este contrato de suministro de energía verde supone que se evitan generar al año más de 140 toneladas de dióxido de carbono, estimado utilizando el factor de conversión del ejercicio 2020 publicado por el MITECO, contribuyendo así a la estrategia de descarbonización de la economía.

Los datos de desempeño ambiental que se reportan en este apartado hacen referencia a los 16 centros de actividad propia (véase apartado 3.3 del presente informe). Por otro lado, a la fecha, BBK no cuenta con ninguna certificación ambiental. Asimismo, debido a la actividad desarrollada por BBK, no tiene registrada ninguna provisión o garantía para riesgos ambientales, ni ha identificado ningún incumplimiento de la normativa vigente en materia ambiental.

### 7.2.1 Consumo de materiales

Los principales materiales utilizados por el personal de BBK en la actividad diaria son consumibles de oficina, siendo estos:

CONSUMO DE PAPEL	2019	2020	2021
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	23,76	26,32	5,44
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	748,88	437,09	860,26
<b>Consumo total de papel (kg)</b>	<b>772,64</b>	<b>463,41</b>	<b>865,70</b>
% consumo papel FSC+PEFC / total	96,92%	94,32%	99,37%
Nº de personas	100	92	88
<b>Consumo total de papel (kg)/persona</b>	<b>7,73</b>	<b>5,04</b>	<b>9,84</b>

Actualmente no se está utilizando papel reciclado, pero todo el papel DINA4, DINA3 y sobres utilizados procede de bosques sostenibles (certificado PEFC/FSC), cuyo consumo genera un menor impacto ambiental.

CONSUMO DE TÓNER	2019	2020	2021
Consumo de tóner y cartuchos (kg)	30,39	12,81	12,07
Nº personas	100	92	88
<b>Consumo tóner (Kg) / persona</b>	<b>0,30</b>	<b>0,14</b>	<b>0,14</b>

A pesar de las medidas para reducir el consumo de papel implantadas en los últimos años, en 2021 ha aumentado el consumo de este recurso. Este aumento ha sido derivado, en parte, por el retorno al trabajo presencial suspendido por las restricciones sanitarias y, por otra parte, debido a la apertura de un nuevo centro, BBK Kuna, donde el consumo de papel es relevante ya que se generan contenidos impresos para el público visitante. En el caso del tóner, la tendencia ha sido favorable con una disminución del 60,3% con respecto al año 2019.

## 7.2.2 Consumos energéticos

Los principales consumos energéticos realizados son los siguientes:

CONSUMOS ELÉCTRICOS	2019	2020	2021
Consumo energía eléctrica (GJ)	5.300,94	3.658,62	3.451,91
m <sup>2</sup> superficie	227.000	227.000	227.000
<b>Intensidad eléctrica (GJ/ m<sup>2</sup> superficie)<sup>1</sup></b>	<b>0,023</b>	<b>0,016</b>	<b>0,015</b>

CONSUMOS GAS NATURAL	2019	2020	2021
Consumo gas natural (GJ)	683,83	581,37	572,90
m <sup>2</sup> superficie	3.414	3.414	3.414
<b>Intensidad gas natural (GJ/ m<sup>2</sup> superficie)<sup>1</sup></b>	<b>0,200</b>	<b>0,170</b>	<b>0,168</b>

CONSUMOS DE GASÓLEO	2019	2020	2021
Consumo de gasóleo (GJ)	6.119,11	4.452,36	4.119,95
m <sup>2</sup> superficie	15.855	15.855	15.855
<b>Intensidad gasóleo (GJ/ m<sup>2</sup> superficie)<sup>1</sup></b>	<b>0,386</b>	<b>0,281</b>	<b>0,260</b>

CONSUMOS ENERGÉTICOS	2019	2020	2021
Consumo energía eléctrica (GJ)	5.300,94	3.658,62	3.451,91
Consumo gas natural (GJ)	683,83	581,37	572,90
Consumo de gasóleo (GJ)	6.119,11	4.452,36	4.119,95
<b>Consumo de energía total (GJ)</b>	<b>12.103,88</b>	<b>8.692,35</b>	<b>8.144,76</b>
m <sup>2</sup> superficie	227.000	227.000	227.000
<b>Intensidad energética (GJ/ m<sup>2</sup> superficie)<sup>1</sup></b>	<b>0,053</b>	<b>0,038</b>	<b>0,036</b>

<sup>1</sup>La intensidad energética se calcula a través del sumatorio de todos los consumos energéticos reportados frente a la superficie total de los centros propios de BBK.

Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh. Unidad conversión de m<sup>3</sup> de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m<sup>3</sup>. Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasóleo: 43 GJ/t (España, Informe Inventarios GEI 1990-2014 (Edición 2016) Anexo 7) y Densidad del gasóleo C calderas: 0,9 kg/l

Para minimizar el impacto eléctrico, BBK continúa con la mejora de instalaciones de iluminación y climatización, a medida que se van realizando reformas en sus diferentes centros. En este sentido, en el ejercicio 2021 se han acometido distintas reformas en los centros de actividad con el objetivo de mejorar los niveles de eficiencia energética:

- **Centro BBK Kuna:** Finalización de la obra y puesta en marcha del proyecto.
  - sustitución de la máquina de climatización y aplicación de energías renovables (aeroterminia)
  - sustitución de luminarias por otras de bajo consumo. Con sistema Bluetooth para la gestión de la iluminación de forma remota y conocimiento de su consumo.
- **Centro club de jubilados de Algorta**
  - Integración de máquina de climatización y aplicación de energías renovables.
  - Sustitución de iluminación por LED.
- **Centro Henao:**
  - Sustitución de luminarias por otras de bajo consumo.
- **Centro BBK Urdaibai**
  - Sustitución de luminarias del parque abierto por bajo consumo.

Además, desde el inicio de la pandemia en el 2020 se ha producido una considerable reducción en los consumos energéticos. Esta minimización ha sido provocada por el efecto del trabajo a distancia y la sensibilización que se ha ido adquiriendo por el ahorro y eficiencia energética. Muestra de ello, es que en el 2021 esta tendencia ha continuado, obteniendo consumos energéticos menores y sobre todo más eficiente, habiéndose producido una reducción en el 2021 del 6% en la intensidad energética.

Por último, y como se ha mencionado anteriormente, desde el 1 de enero de 2020, la totalidad de los centros de trabajo de BBK, así como del resto del Grupo, se abastecen exclusivamente de electricidad verde, proveniente de la planta fotovoltaica Núñez de Balboa de Iberdrola.

### 7.2.3 Consumos de agua

Los consumos de agua más relevantes de BBK son los correspondientes a los centros Ola y BBK Urdaibai. Se trata de grandes complejos residenciales que acogen a un gran número de personas usuarias.

Salvo en el caso del centro BBK Urdaibai, los consumos proceden de agua de red, por lo que se considera que no hay ninguna afección relevante a fuentes de agua.

En el caso del centro BBK Urdaibai, el agua utilizada para riego de las zonas verdes y de las huertas del centro procede de un manantial natural cercano al centro. Esta agua también da servicio al sistema de extinción de incendios. El agua procedente del manantial se almacena en un aljibe que cuenta con una capacidad de 462 m<sup>3</sup>. Desde dicho aljibe, el agua se canaliza a las diferentes bocas de riego y de extinción de incendios del centro. Asimismo, en la zona de parque abierto se implantó en el ejercicio 2019 un sistema de recogida de aguas pluviales, que se derivan a un depósito para su canalización al sistema de regadío del centro.

Se recoge a continuación los consumos de agua de los principales centros de actividad de BBK.

CONSUMO DE AGUA (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Centros de personas mayores	1.944	533	248
BBK Urdaibai	8.992	5.375	1.637
Sala BBK	687	471	386
Centros de educación infantil	680	515	582

CONSUMO DE AGUA (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Briñas	2.736	199	-
Centro Ola	9.256	3.806	3.852
BBK Kuna	-	-	851
Resto de centros	244	133	15
<b>TOTAL</b>	<b>24.539</b>	<b>11.031</b>	<b>7.561</b>
m <sup>2</sup> superficie	139.691,19	139.691,19	139.691,19
<b>Consumo agua/m<sup>2</sup> superficie</b>	<b>0,176</b>	<b>0,079</b>	<b>0,054</b>

Cabe destacar que el consumo de agua del centro Briñas ha cesado por la falta de actividad y únicamente se realizan trabajos de poda, por lo que el consumo de agua ha sido nulo en el 2021.

Como se observa en la tabla anterior, la reducción en el consumo de agua durante el 2021 ha sido notable siendo más acusado en los centros que han visto afectada su actividad por la COVID-19, como los centros de mayores o el centro BBK Urdaibai que retomó su actividad en octubre del 2021.

#### 7.2.4 Economía circular y generación de residuos

Se reflejan a continuación los principales residuos derivados de la actividad de BBK, desglosados según su peligrosidad y el destino dado:

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE (KG)	2019	2020	2021
Papel	785	1.102	798
Tóner y cartuchos de impresión	30	-	-
Cartón	85	380	162
Plástico	25	22	36
<b>TOTAL</b>	<b>925</b>	<b>1.504</b>	<b>996</b>
Nº personas	100	92	88
<b>Generación RNP reciclaje/nº personas</b>	<b>9,25</b>	<b>16,35</b>	<b>11,32</b>

En el 2021 se ha realizado una destrucción de documentación antigua que se encontraba en un centro en desuso. Esta destrucción de 421,3 kg de papel representa el 52% del papel reciclado y 33kg de plástico que representa el 92% del reciclaje total de la entidad.

Por su parte, los tóner y cartuchos de impresión consumidos en 2020 y 2021, y por tanto los residuos generados asociados a estos, aún no se han enviado a reciclaje.

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN (KG)	2019	2020	2021
Residuos de construcción y demolición <sup>1</sup>	332.150	553.200	462.260

<sup>1</sup>Dentro de este concepto se incluyen diversos materiales como escombros, mezcla, hormigón limpio, cerámicos, madera, etc.

Hay que destacar que, derivado de la actividad que desarrolla BBK, no se generan desperdicios de alimentos.

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN (KG)	2019	2020	2021
Fibrocemento	15.000	40	26.560
Aerosoles	-	-	50
Pintura y Barnices	-	-	50
<b>TOTAL</b>	<b>15.000</b>	<b>40</b>	<b>26.660</b>

Durante el ejercicio 2021 se han realizado las siguientes obras:

- Se ha finalizado la obra integral del antiguo edificio de bastida denominado "Casa Cuna" ubicado en Urazurrutia.
- Se ha realizado de forma completa la obra en el club de Algorta, que ha supuesto una renovación integral tanto de sus instalaciones como de sus acabados, dotando de accesibilidad a sus dos plantas.
- En el centro BBK Urdaibai se ha iniciado la fase 2 del parque y se ha realizado una obra de urbanización con una construcción de un camino perimetral y accesible para la demarcación de costas.
- En el centro BBK Urdaibai se comenzado la obra del edificio polivalente con una superficie de 1.555,06 m<sup>2</sup> y una cubierta de fibrocemento, procediendo a su destrucción según las indicaciones de Gobierno Vasco. La obra de este edificio es una obra integral en la que se ha conservado la estructura y cerramientos existentes, tratándolos por el interior y exterior con aislamiento. El objetivo principal es poder realizar una obra responsable y recuperar el máximo de materiales, reduciendo así la generación de residuos.

## 7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático

Dada la actividad de BBK, no se genera de forma directa un volumen de emisiones contaminantes ni ruido ambiental muy significativo.

Los cálculos de emisiones de gases de efecto invernadero se dan en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, los cuales ya incluyen el resto de los gases de efecto invernadero procedentes de la combustión de las distintas fuentes de energía utilizadas en BBK. Dichos gases de efecto invernadero son fundamentalmente CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O y CH<sub>4</sub>.

Las emisiones generadas durante los tres últimos ejercicios han sido las siguientes:

### **ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS**

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO <sup>1</sup>		2019		2020		2021	
		Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*	Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*	Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*
<b>COMBUSTIBLES (GJ)</b>	Gas	683,83	38,36	581,37	30,71	572,90	32,11
	Gasóleo	6.119,11	453,45	4.452,36	329,93	4.119,95	306,33
	<b>TOTAL</b>	<b>6.802,44</b>	<b>491,81</b>	<b>5.033,74</b>	<b>360,65</b>	<b>4.692,85</b>	<b>338,45</b>

<sup>1</sup>Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2.

Por otra parte, también hay que tener en cuenta las emisiones fugitivas de gases refrigerantes para las instalaciones de climatización como los CFC (clorofluorocarburos, como el R22) y los HCFC (hidroclorofluorocarburos como R407, R410, R134), que, si bien no dañan la capa de ozono como los

anteriores, inciden directamente en el efecto invernadero, ya que tienen un potencial de calentamiento global elevado.

EMISIONES DERIVADAS DE GASES REFRIGERANTES <sup>1</sup>	2019		2020		2021	
	kg	tn CO2e*	Kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*
<b>R22</b>	-	-	-	-	-	-
<b>R410A</b>	-	-	-	-	-	-
<b>R407C</b>	-	-	-	-	-	-
<b>R404A</b>	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	-	-	-	-	-	-

<sup>1</sup>Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2.

No obstante, BBK no compra, produce, importa o exporta ningún tipo de refrigerante.

TOTAL ALCANCE 1 <sup>1</sup>	2019 tn CO2e*	2020 tn CO2e*	2021 tn CO2e*
<b>GAS</b>	38,36	30,71	32,14
<b>GASOIL</b>	453,45	329,93	305,30
<b>GASES REFRIGERANTES</b>	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>491,81</b>	<b>360,64</b>	<b>337,44</b>

<sup>1</sup>Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2.

### **ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ELECTRICIDAD**

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO <sup>1</sup>	2019		2020		2021	
	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*
<b>TOTAL</b>	<b>5.300,94</b>	<b>241,90</b>	<b>3.658,62</b>	<b>0</b>	<b>3.451,91</b>	<b>0</b>

<sup>1</sup>Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2.

Durante 2021 no se generaron emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico ya que, como se ha mencionado previamente, desde el 1 de enero de 2020, todos los centros de actividad de BBK (y del resto de entidades del Grupo) se abastecen exclusivamente de electricidad verde.

No obstante, se generan otras emisiones (NOx, SOx, humos, etc.) por el uso de combustibles fósiles en calderas, grupos electrógenos y vehículos, que no son consideradas significativas en la entidad. Además, estos equipos y máquinas están sometidos a mantenimiento preventivo, así como a las revisiones y mediciones establecidas en la legislación vigente, lo que asegura un consumo eficiente de dichos combustibles.

### **ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS.**

El cálculo de las toneladas de CO2 equivalente derivadas del transporte de usuarios, así como otros viajes realizados por el personal de BBK es el siguiente:

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE <sup>1</sup>	2019		2020		2021	
	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*
Autobús*	13.221	0,38	2.984	0,09	693	0,02
Avión**	38.744	6,40	6.498	1,07	2.882	0,45
Ferrocarril	2.306	0,08	282	0,01	767	0,03
Coche	18.126	3,32	6.591	1,21	309	0,05
<b>Total</b>	<b>72.397</b>	<b>10,18</b>	<b>16.355</b>	<b>2,38</b>	<b>4.651</b>	<b>0,55</b>

<sup>1</sup>Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2.

\*Autobús para el transporte de usuarios de diferentes programas (BBK Udalekuak, Centro de Vida adulta Ola, etc.).

\*\*Para este cálculo se estima que los vuelos de varias personas con el mismo origen y destino se consideran como un único vuelo.

Durante el año 2020 los desplazamientos se vieron significativamente reducidos debido a las medidas adoptadas para paliar los efectos del COVID-19 sobre la actividad de la Fundación, fundamentalmente, la de habilitar el trabajo a distancia. Esta disciplina se ha consolidado durante el ejercicio 2021.

El resultado de la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero de BBK calculada en base a los 3 alcances anteriores es la siguiente:

INTENSIDAD DE EMISIONES	2019	2020	2021
Alcance 1	491,81	360,64	338,44
Alcance 2	241,90	-	-
Alcance 3	10,18	2,38	0,55
<b>Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3) tnCO2e</b>	<b>743,89</b>	<b>363,02</b>	<b>338,99</b>
m <sup>2</sup> superficie	227.000	227.000	227.000
<b>Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO2e/ m<sup>2</sup> superficie)</b>	<b>0,0033</b>	<b>0,0016</b>	<b>0,0015</b>

En conclusión, las emisiones de gases de efecto invernadero se han reducido en 26 toneladas en el ejercicio 2021, siendo la intensidad de gases de efecto invernadero un 7% inferior a la del pasado ejercicio, todo ello afectado, no obstante, por el impacto de las restricciones derivadas de la COVID-19 sobre la actividad corriente de BBK más concretamente en el centro de Urdaibai que se ha visto afectado por la no asistencia de usuarios durante un periodo retomando su actividad en el último trimestre.

Así mismo y desde el 2012, BBK ha realizado diferentes plantaciones a través del proyecto BasoBIZI a lo largo de todo el territorio de Bizkaia, en colaboración con la Fundación Lurgaia. Estas plantaciones supondrán (en un plazo de 40 años) la absorción de 4.857,65 tnCO2 eq.

BBK seguirá trabajando en la implementación de medidas de reducción de su huella de carbono, siguiendo el objetivo fijado en el Plan Estratégico 2020-2022 de reducción del volumen de emisiones netas de CO<sub>2</sub> de más del 80% al final del plan (base 2019).

La actividad desarrollada por BBK no tiene una incidencia relevante en el cambio climático y, además, ésta desarrolla iniciativas y programas en el seno de su Obra Social tendentes a sensibilizar a la sociedad ante este riesgo y fomentar las buenas prácticas ambientales, así como a empresas y organizaciones que desarrollan soluciones para mitigarlo, tal y como se describe en apartado 7.3 siguiente.

### 7.3 Protección de la biodiversidad

BBK no genera impactos ambientales en áreas protegidas o de alto valor en relación con la biodiversidad, ya que la mayor parte de su actividad se realiza en entornos urbanos.

Cabe mencionar que BBK dispone de un centro de actividad en la reserva de la biosfera de Urdaibai donde, como se ha mencionado anteriormente, se imparten programas educativos destinados a la infancia y juventud, precisamente ligados al ámbito ambiental, y siendo esta una actividad que no pone en riesgo ni la naturaleza del entorno ni de las especies que en él habitan.

### 7.4 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social

BBK extiende su compromiso con la protección del entorno, la prevención de la contaminación y la degradación ambiental mediante el desarrollo de iniciativas propias y el apoyo de iniciativas de otras organizaciones y empresas que desarrollan actividades relacionadas con este ámbito. Así, BBK ha desarrollado y/o apoyado los siguientes proyectos en el ámbito medioambiental durante el ejercicio 2021:

#### Contaminación

En 2021 BBK mantiene su apuesta por la **inversión socialmente responsable** a través de "Mundualdatu", favoreciendo diferentes iniciativas empresariales con impacto social. En concreto, en este ámbito:

- BBK participa actualmente y desde 2016 en la compañía medioambiental Aquadat Efficient Innovation, S.L. con una inversión de 150.000€ (10%) realizada en el marco de su programa de inversión socialmente responsable Mundualdatu. Esta compañía tiene como principal producto AQUARADAR, un servicio de alerta temprana de la calidad de las aguas para la monitorización en tiempo real de los vertidos, cauces y masas de agua, de manera precisa que permite generar informes y alarmas. En 2019 y 2020 ha recibido reconocimiento de diversas instituciones europeas y ha logrado captar financiación privada de nuevos inversores, por lo que la contribución al medioambiente seguirá siendo favorable.

#### AQUARADAR



- Desde 2020, BBK mantiene su apuesta por empresas comprometidas con el medioambiente invirtiendo en la compañía de movilidad sostenible BeGas motor, la primera en fabricar motores eco homologados para camiones y autobuses urbanos. Su modelo de negocio se basa en ofrecer soluciones sostenibles que se adapten a las necesidades de cada ruta, logrando menor

contaminación, ahorros en combustible y obtención de etiqueta ECO y contiene elementos propios de la económica circular.



### Economía Circular y Gestión De Residuos

En el marco del programa de emprendimiento social BBK EKIN, se han apoyado las siguientes iniciativas durante los últimos 2 años:

- *SBS Technology*: desarrolla una tecnología innovadora para realizar procesos termoquímicos de revalorización de residuos no reciclables. Gracias al contacto mejorado se consigue tratar residuos complejos de manera que se puedan introducir de nuevo a la cadena productiva, dando respuesta a una gran cantidad de residuos que hoy en día no se reciclan ([www.sbsprocess.com](http://www.sbsprocess.com)).
- *Delikatetxe*: desarrollo de productos alimenticios de alta calidad con materia prima proveniente del sector primario vasco. Presenta una solución responsable al desperdicio de alimentos, fomentando la economía circular y contribuyendo al consumo energético austero y responsable ([www.delikatetxe.eus](http://www.delikatetxe.eus)).

### Uso Sostenible de los Recursos

BBK apuesta por concienciar a la ciudadanía acerca de la importancia de hacer un uso responsable de los recursos del entorno minimizando el impacto ambiental. En este sentido, destacan iniciativas como las siguientes:

- *BBK Ekin*: a través de este programa se ha apoyado durante 2 años al proyecto Roseo Eólica Urbana, que plantea el desarrollo de un sistema de generación eólica urbana que, no produce ruido ni vibraciones, haciéndolo compatible con la habitabilidad. El proyecto incorpora además la vocación hacia un servicio integral, que incluya: el estudio del potencial eólico, la viabilidad, la instalación y el mantenimiento. En definitiva, un aerogenerador urbano que favorece la transición hacia el uso de las energías renovables y ecológicas, la eficiencia energética y el consumo responsable, y la generación distribuida en los lugares donde más se consume.
- *BBK Mendieskola*: esta app desarrollada en 2020 y puesta en marcha en 2021 por la Federación Vizcaína de Montaña (FVM-BMF) gracias al apoyo de BBK, permite establecer un canal de formación de fácil acceso a todas las personas, federadas o no, apostando por la formación como la mejor herramienta para mejorar la seguridad de las actividades en la montaña. Esta herramienta permite concienciar sobre lo que supone la actividad en la montaña, evitar riesgos,

prevenir accidentes, cuidar el entorno, y al mismo tiempo tener un canal de ayuda ante incidencias en lugares remotos, sin cobertura de teléfono.

### Cambio Climático

BBK lleva más de 35 años desarrollando su programa de concienciación medioambiental para escolares en colaboración con Gobierno Vasco. En 2021 y en el marco del proyecto BBK KLIMA, el programa ha sido rediseñado para responder a las necesidades y retos de la sociedad actual dando lugar a UIHP (Urdaibaiko Ingurumen Hezkuntzako Proiektua, antiguo CEEP-SESZ. Centro de Experimentación Escolar de Pedernales). Impartido en la privilegiada reserva de la biosfera de Urdaibai, los centros escolares participantes exploran el impacto de sus decisiones y su estilo de vida en la naturaleza y en los ecosistemas, con el fin de orientar tanto al profesorado como al alumnado hacia un modelo de vida basado en la sostenibilidad.

Sus objetivos son principalmente desarrollar la sensibilización, concienciación, conocimiento, cambio de actitud y acción individual y colectiva por el medio ambiente. El alumnado tiene aquí la oportunidad de desarrollar investigaciones relacionadas con el medio ambiente, y el profesorado, a su vez, de crear nuevos materiales y experiencias pedagógicas. En el último trimestre de 2021, gracias a la mejora del contexto COVID, se ha retomado la actividad vinculada a este programa, con 384 participantes de 6 centros escolares de Bizkaia implicados en esta iniciativa.

En 2021 se ha lanzado la primera edición de BBK KLIMA ZIKLOA. En el marco del Día Internacional contra el Cambio Climático, el pasado 24 de octubre, comenzó este ciclo de documentales, que busca remover conciencias a favor del medio ambiente. Se trata de un ciclo que combina 17 proyecciones de documentales en Sala BBK con diversas acciones (coloquios, charlas y conferencias) para profundizar en la defensa del medio ambiente.

Avalados por la crítica, muchos de estos documentales han obtenido premios y distinciones en prestigiosos festivales internacionales. Desde el clásico "Una verdad incómoda", del director Davis Guggenheim, que aborda la campaña del ex vicepresidente de Estados Unidos Al Gore para educar a la ciudadanía sobre el calentamiento global, hasta títulos más recientes como la saga británica "Los defensores del planeta", de Ruth Harris. Estos contenidos han sido emitidos también en los canales de EITB, gracias a un acuerdo de colaboración que busca concienciar a la mayor población posible.

### Protección de la Diversidad

Se han desarrollado 3 proyectos orientados a preservar la biodiversidad:

- *Urdaibai Bird Center*: se trata de un observatorio que se encuentra ubicado en el corazón de la Reserva de la Biosfera de Urdaibai, un gran museo vivo de la naturaleza abierto al público para el disfrute del mundo de las aves y sus migraciones. Durante este año 2021, uno de los principales ejes del Urdaibai Bird Center ha sido la Educación Ambiental. La Reserva de la Biosfera de Urdaibai se sitúa geográficamente en una de las rutas migratorias más importantes de Europa. Asimismo, el Urdaibai Bird Center se ubica en una de las zonas de mayor valor ecológico de dicha Reserva, en un lugar único al borde de la marisma alta. Estas circunstancias permiten que las actividades de Educación Ambiental relacionadas con la naturaleza se desarrollen en un entorno inmejorable. Las aves como bioindicadores del Cambio Climático global sirven de herramienta en estos procesos educativos y en 2020 se ha incorporado nuevo contenido sobre el Cambio Climático en los módulos. La actividad desarrollada en 2021 ha permitido registrar más de 32.000 visitas presenciales (con participación de 37 centros escolares) y 997.670 visitas virtuales. Adicionalmente se han llevado a cabo 3 programas ambientales y 5 programas formativos, entre los que destaca el apoyo de BBK a una beca de formación no laboral para personas tituladas en Biología o Ciencias Ambientales y el Programa de formación para prácticas de ciclos formativos de grado superior y medio.
- *BBK KARPIN*: en línea con lo anterior, el Centro de Acogida de Fauna Silvestre KARPIN posibilita que la sociedad desarrolle conocimiento, aprecio, respeto, entendimiento y preocupación por la naturaleza mediante la realización de actividades relacionadas con el ocio educativo. El Centro se ubica en una finca de 20 Ha propiedad de la Mancomunidad de las Encartaciones y de la Diputación Foral de Bizkaia. Desde el año 2000 el parque se centra en el desarrollo de

varias líneas de trabajo enfocadas a la información y educación en materia de conservación medioambiental y sostenibilidad, especialmente en lo relacionado con la fauna y flora. Durante 2021 se han registrado más de 56.000 visitas de familias y centros escolares de todo Euskadi.

- BBK Basoa, en colaboración con Fundación Lurgaia, tiene como objetivo recuperar el bosque autóctono como ecosistema original y contribuir a la mejora medioambiental y a la lucha contra el cambio climático. Todo ello, a través de un proyecto que combina implicación de la sociedad mediante el voluntariado y la sensibilización mediante una escuela de divulgación. Durante 2021 ha involucrado a más de 460 participantes, contribuyendo a la plantación de más de 1.900 especies autóctonas. Los materiales divulgativos generados en el marco de este proyecto están accesibles para su descarga gratuita a través de su página web: <https://lurgaia.org/publicaciones/>
  - Orquídeas de Bizkaia
  - Helechos y plantas afines de Bizkaia
  - Anfibios y reptiles de Bizkaia
  - Mariposas diurnas
  - Metas: el paisaje rural
  - Semillas y frutos
  - Los bosques



## 8. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

### 8.1. Política de Recursos Humanos

La última actualización de la Política de Recursos Humanos fue adecuada al Marco de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad por el Patronato de BBK el 24 de junio de 2021. En dicha Política, así mismo, se incluyó la política de desconexión digital conforme al art. 88 de la LOPDGDD.

En esta política, se recogen los principios de actuación por los que debe regirse la gestión de los recursos humanos de BBK. El detalle es el siguiente:

- Selección y contratación.
- Equidad interna e igualdad de oportunidades.
- Política retributiva.
- Desarrollo profesional.
- Formación.
- Política de conciliación.
- Entorno de trabajo seguro y saludable.
- Relaciones laborales.

### 8.2. Empleo

Se apuesta por la gestión de la plantilla desde la perspectiva generacional definiendo una hoja de ruta con medidas innovadoras y flexibles que ayuden a BBK a aprovechar el conocimiento, experiencia y talento que aporta cada una de las personas profesionales.

Como garantía en la promoción y fomento del empleo en BBK se realiza una gestión no discriminatoria (según sexo, género, edad, - diversidad, etc..) y se promociona el equilibrio de mujeres y hombres en la configuración de las diversas áreas y puestos de la organización.

En este sentido, se trabaja en el desarrollo de medidas que permitan a BBK gestionar las diferencias generacionales de forma proactiva y de manera que aporte valor contribuyendo con los ODS y contribuyendo al 15% del PIB como parte del grupo.

Si bien la proporción de mujeres en plantilla se ha mantenido estable en torno al 80% en los últimos años, destaca su mayor presencia en puestos de responsabilidad, que ha registrado un incremento de 5 puntos porcentuales conjuntamente para puestos de dirección y mandos intermedios.

Se presentan los datos estadísticos de la plantilla activa de BBK a fecha 31 de diciembre de 2021, desglosados por categoría profesional, sexo y edad y su evolución respecto al año anterior.

Distribución por edad, sexo y categoría profesional	2019			2020			2021								
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total						
<b>Dirección Estratégica</b>	4	67%	2	33%	6	5	71%	2	29%	7	<b>5</b>	<b>71%</b>	<b>2</b>	<b>29%</b>	<b>7</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	3	60%	2	40%	5	4	67%	2	33%	6	4	67%	2	33%	<b>6</b>
Mayor 50	1	100%	-	-	1	1	100%	-	-	1	1	100%	-	-	<b>1</b>
<b>Responsables medios y Personal Técnico</b>	13	16%	66	84%	79	12	17%	60	83%	72	<b>13</b>	<b>18%</b>	<b>61</b>	<b>82%</b>	<b>74</b>
Menor 30	2	18%	9	82%	11	1	11%	8	89%	9	3	33%	6	67%	<b>9</b>
Entre 30 y 50	9	17%	44	83%	53	9	16%	46	84%	55	8	14%	48	86%	<b>56</b>
Mayor 50	2	13%	13	87%	15	2	25%	6	75%	8	2	22%	7	78%	<b>9</b>
<b>Oficios varios y servicios</b>	2	13%	13	87%	15	2	15%	11	85%	13	<b>2</b>	<b>29%</b>	<b>5</b>	<b>71%</b>	<b>7</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mayor 50	2	13%	13	87%	15	2	15%	11	85%	13	2	29%	5	71%	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	19	19%	81	81%	100	19	21%	73	79%	92	<b>20</b>	<b>23%</b>	<b>68</b>	<b>77%</b>	<b>88</b>

\* Sin Presidencia

A continuación, se presentan los datos estadísticos por tipo de contratación de BBK (todos los contratos son a tiempo completo), a fecha 31 de diciembre de 2021:

Promedio * anual de contratos por edad y categoría profesional	2019				2020				2021				
	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Total	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Total	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Obra/servicio	Total
<b>Dirección Estratégica</b>	6	-	-	6	7	-	-	7	<b>7</b>	-	-	-	<b>7</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	5	-	-	5	6	-	-	6	6	-	-	-	6
Mayor 50	1	-	-	1	1	-	-	1	1	-	-	-	1
<b>Responsables medios y Personal Técnico</b>	70	2	7	79	66	1	5	72	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>74</b>
Menor 30	4	1	6	11	5	-	4	9	3	2	3	1	9
Entre 30 y 50	51	1	1	53	53	1	1	55	56	-	-	-	56
Mayor 50	15	-	-	15	8	-	-	8	8	-	-	1	9
<b>Oficios varios y servicios</b>	15	-	-	15	13	-	-	13	<b>7</b>	-	-	-	<b>7</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mayor 50	15	-	-	15	13	-	-	13	7	-	-	-	7
<b>TOTAL</b>	91	2	7	100	86	1	5	92	<b>81</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>88</b>

\*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato

Como garantía y preocupación en BBK por un empleo digno y de calidad, en 2020 la contratación indefinida se situaba en el 93%, 2 puntos porcentuales superior a la registrada en 2019. Actualmente, evoluciona en la misma línea, siendo del 92% y con una referencia salarial competitiva y sensiblemente superior a la media en empresas similares y de referencia en Bizkaia.

Asimismo, se presentan los datos segregados por sexo en función de la tipología de contrato durante el ejercicio 2021, y su evolución respecto al año anterior:

Promedio * anual de contratos por sexo	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	19	72	91	19	67	86	18	63	<b>81</b>
Temporal	-	7	7	-	5	5	1	2	<b>3</b>
Interinidad	-	2	2	-	1	1	-	2	<b>2</b>
Obra/Servicio	-	-	-	-	-	-	1	1	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	19	81	100	19	73	92	<b>20</b>	<b>68</b>	<b>88</b>

\* Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato

A lo largo de 2021 no ha habido despidos. Las bajas producidas se han derivado de fin de contrato y/o por incorporación de la persona sustituida y por baja voluntaria.

Adicionalmente, el Convenio Colectivo actual recoge un plan anual voluntario de prejubilaciones. Durante el ejercicio 2021, se han prejubilado las personas nacidas en el año 1960, con un total de 7 mujeres.

Así, el detalle de las bajas producidas desglosadas por sexo durante el ejercicio 2021, es el siguiente:

Bajas producidas	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Baja voluntaria	-	1	1	-	2	2	1	-	<b>1</b>
Prejubilaciones	1	6	7	-	9	9	-	7	<b>7</b>
Fin de contrato temporal prácticas	1	-	1	-	-	-	-	4	<b>4</b>
Excedencia Voluntaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resolución de incapacidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Excedencia Temporal por maternidad	-	-	-	-	-	-	-	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	2	7	9	0	11	11	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

El valor del absentismo de la plantilla de BBK ha sido el siguiente:

Absentismo	2019	2020	2021
Nº jornadas ausencia	2.535	2.062	<b>1.789</b>
<b>Ratio absentismo (%)</b>	7,29%	6,05%	<b>5,67%</b>

La ratio de absentismo se ha calculado considerando el número total de jornadas de ausencia con parte de baja sobre el caudal horario anual recogido en el convenio colectivo (véase apartado 8.4).

En la siguiente tabla se presenta información relativa a las remuneraciones medias de la plantilla de BBK desglosada por grupo profesional y sexo:

Remuneración media plantilla convenio	2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Responsables medios y personal técnico	43.389,83 €	44.924,78 €	44.341,91 €	41.867,16 €	45.877,71 €	44.477,35 €
Oficios varios y servicios	52.391,15 €	48.157,00 €	53.657,05 €	49.496,92 €	53.802,23 €	45.429,16 €

Todos los conceptos retributivos quedan recogidos en el título III del convenio colectivo de BBK, firmado recientemente, para los próximos 4 años, negociado y consensuado con el comité de empresa.

En los cálculos desglosados en la tabla anterior no se han considerado las altas ni las bajas producidas en el ejercicio por no haber percibido un ejercicio completo de remuneración. Asimismo, la variación por grupo profesional se debe al complemento de antigüedad en base a trienios que establece el convenio colectivo. Los empleados con mayor antigüedad de la plantilla forman parte, principalmente, del grupo profesional "Oficios varios y servicios".

Los datos relativos a las remuneraciones medias y su evolución no están desagregados por edad ya que en algunas categorías no se alcanza el mínimo necesario para asegurar la confidencialidad de dichos datos.

Como resultado de estas políticas retributivas, se presenta a continuación, la relación entre la retribución total a 31 de diciembre de la persona mejor pagada de la organización y la retribución mediana de la plantilla de BBK:

Retribución total anual	2020			Incremento 2019-2020	2021			Incremento 2020-2021
	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total	
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) *	1,75	3,31	3,31	-0,02p.p.	1,43	1,58	1,58	<b>-1,73p.p.</b>

\*Para el cálculo se tiene en cuenta únicamente el personal dentro de convenio

Asimismo, el indicador de brecha salarial entre mujeres y hombres, obtenido a partir de la información de remuneraciones medias detallada en la tabla anterior es el siguiente:

Brecha salarial (%)	2019	2020	2021
Responsables medios y personal técnico	-3,54%	5,58%	<b>3,05%</b>
Oficios varios y servicios	8,08%	7,75%	<b>15,56%</b>

El aumento de la brecha salarial en el colectivo de "Oficios varios y servicios" es debido a que las prejubilaciones y salidas realizadas durante el 2021 han sido en su totalidad mujeres, con mucha antigüedad. Por otro lado, las incorporaciones realizadas en la categoría profesional "responsables medios y personal técnico" han sido tanto hombres como mujeres, tratando de asegurar el equilibrio de mujeres y hombres en la configuración de puestos de responsabilidad y de toma de decisión de la organización.

Por otro lado, para poder ofrecer una comparativa de remuneración de puestos de trabajo iguales entre BBK y la sociedad, a continuación, se detalla la ratio de retribución mínima de entrada de BBK en relación con el salario mínimo local:

Comparativa Salarial	2019	2020	2021
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional (SMI)	22.761,20 €	23.034,34 €	23.034,34 €
SMI	12.600,00 €	13.300,00 €	13.510,00 €
<b>Ratio comparativa salarial (%)</b>	180,64%	173,19%	<b>170,00%</b>

Del total de empleados y empleadas, el detalle de la cifra de personas cuyas condiciones laborales se encuentran recogidas en el Convenio Colectivo, es el siguiente:

Empleados dentro de Convenio	2019	2020	2021
Personas dentro de convenio (%)	92,00%	91,30%	<b>90,91%</b>

Finalmente, el detalle de la remuneración media de las personas del ámbito directivo, y de aquellas que no se encuentran recogidas en el Convenio Colectivo, y su comparativa respecto al ejercicio anterior, se presenta a continuación:

Remuneración media Dirección o personal fuera de convenio	2019		2020		2021	
	Hombres y mujeres	Nº Personas	Hombres y mujeres	Nº personas	Hombres y mujeres	Nº personas
Direcciones o fuera de convenio	72.935,33 €	6	77.341,89 €	8	<b>79.806,27 €</b>	<b>8</b>

Los datos relativos a las remuneraciones medias y su evolución no están desagregados por sexo y edad ya que no se alcanza el mínimo necesario para asegurar la confidencialidad de dichos datos.

Todo el equipo directivo reside en la CAPV.

### 8.3. Beneficios sociales

Los beneficios sociales quedan recogidos en el Convenio Colectivo de BBK firmado el 15 de enero de 2021 para los próximos 4 años, siguiendo vigentes las medidas que se describen a continuación:

- Ayuda hijos/as de 0 a 23 años.
- Ayuda por nacimiento de hijos/as.
- Ayudas para hijos/as con minusvalía.
- Ayuda estudios reglados y de idiomas para empleados y empleadas.
- Seguro médico para el empleado/a y sus hijos (hasta los 25 años) o cónyuge siempre que no perciban remuneración alguna.
- EPSV.
- Plus de distancia al centro de trabajo siempre que la distancia al domicilio supere los 2 km.

- Seguro de vida.
- Préstamos y cuenta de crédito en condiciones preferentes.
- BBK aporta hasta el 50% de las cuotas en Escuelas Infantiles y Colonias de servicios propios para los hijos e hijas de las y los empleados que utilicen estos servicios.

A las personas de plantilla con contrato temporal en prácticas se les reconocen los mismos derechos que a las personas indefinidas, excepto aquellas que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como son la previsión social complementaria y los préstamos al personal, así como aquellos otros que pudieran ser considerados como tales.

#### **8.4. Medidas de conciliación**

BBK apuesta por la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Todo el personal trabaja 1.578 horas en caudal anual. La jornada laboral viene recogida en el calendario anual, consensuado con el Comité de Empresa, que se elabora para cada centro y/o ámbito de trabajo todos los años.

En lo relativo a la implantación de políticas de desconexión laboral, en febrero de 2021, el Comité de Dirección de BBK aprueba la misma, como anexo la Política de RRHH, con el fin de garantizar a todo el personal el respeto a su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar, más allá del tiempo de trabajo determinado legal o convencionalmente. Así mismo, en dicha política se recogen los siguientes principios de actuación:

- Uso adecuado de los medios informáticos.
- Convocatoria de Reuniones.
- Periodos de descanso, incapacidades o excedencias.
- Excepciones.
- Modalidad de trabajo Semipresencial.
- Medidas de Sensibilización y Formación.

Como medidas principales, destacan:

- Derecho a la desconexión digital una vez finalizada la jornada laboral y en periodos de descanso, vacaciones, excedencias, etc.
- Las reuniones, con carácter general, se organizan dentro de la jornada laboral, teniendo en cuenta posibles reducciones de jornada por cuidado de hijos e hijas y otras adaptaciones de jornada por causas relevantes de necesidad.

En relación con el total de empleados que, en 2019, 2020 y 2021 tuvieron derecho a permiso de maternidad y paternidad, los datos son los siguientes:

Maternidad / Paternidad	Derechos generados 2019	Derechos disfrutados 2019	Derechos generados 2020	Derechos disfrutados 2020	Derechos generados 2021	Derechos disfrutados 2021
Hombres	1	1	1	1	-	1
Mujeres	1	1	1	2	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo han disfrutado y posteriormente se han incorporado a su puesto de trabajo.

Cabe destacar asimismo que 7 personas han disfrutado de derechos de maternidad/paternidad en el periodo 2019-2021. Cuatro de ellos (36,36%) han sido hombres (13 puntos porcentuales por encima de la media de hombres en plantilla), lo que pone de manifiesto el compromiso de BBK por una conciliación igualitaria. Así mismo, a 31 de diciembre de 2021, una persona ha disfrutado del permiso de paternidad de 16 semanas aprobado recientemente.

El detalle de las medidas de conciliación definidas por BBK para las personas de su plantilla es el siguiente:

- 7 días naturales al finalizar el periodo de baja maternal.
- Permiso de lactancia: Posibilidad de su disfrute con la ampliación de 10 días laborables el periodo de descanso por maternidad posterior al parto.
- 3 días de libranza adicionales durante los 12 primeros meses de vida del bebé.
- 20 horas de conciliación para asuntos de cuidado de hijos e hijas y familiares mayores, así como para otras cuestiones razonables de conciliación.
- Flexibilidad en el horario de entrada y salida de 30 minutos.
- Posibilidad de solicitar permiso no retribuido por entre otras, las siguientes circunstancias: Preparación de exámenes oficiales, cuidados de familiares, tratamientos de reproducción asistida, periodos de adaptación escolar de hijos e hijas menores de 6 años, y otras circunstancias de notable interés.

Medidas de conciliación (hasta 20 horas anuales)	2019	2020	2021
Total, número de horas disfrutadas	546	335	<b>643</b>
Ratio/máximo de horas pactadas	28,44%	18,20%	<b>36,51%</b>

## 8.5. Salud y seguridad

BBK considera primordial garantizar la seguridad y la salud laboral de toda la plantilla y es por ello por lo que dispone de cobertura para todas las disciplinas preventivas, con un servicio de modalidad de prevención ajeno.

El modelo de prevención y riesgos laborales de BBK, está regulado legalmente y se basa en el Derecho de los Trabajadores y las Trabajadoras, a la consulta y a la participación en estos ámbitos, que se ejercen y desarrollan a través de las y los delegados de prevención.

BBK cuenta con dos personas de plantilla como delegadas de prevención con competencias y facultades específicas en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral. Estas personas son designadas por el Comité de Empresa previamente constituido. Además, BBK cuenta con un Comité de Seguridad y Salud, que es el órgano paritario destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales, de conformidad con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y demás normativa vigente a estos efectos.

Este Comité representa al 100% de la plantilla, y tiene una periodicidad trimestral. Se trata de un Comité paritario y está compuesto por representantes de la empresa y de la parte social, a través de los delegados y delegadas de prevención. Así mismo, cuenta con la presencia de apoyo técnico y del servicio de prevención ajeno contratado.

En todas las actuaciones en materia preventiva que se realizan, se informa y se invita a participar a los delegados y delegadas de prevención.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales es el encargado de definir y llevar a cabo la política preventiva que afecta a toda la plantilla de BBK y que se materializa en dos líneas de actuación:

- La Técnico-preventiva
- La Vigilancia de la salud, con la realización de los reconocimientos médicos a todo el personal, la protección del colectivo especialmente sensible, aplicando procedimientos de actuación para los mismos.

Durante el 2021 se ha recuperado la normalidad en la actividad de los reconocimientos superando cifras anteriores a la pandemia.

Vigilancia y salud	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de reconocimientos realizados	16	56	72	8	42	50	21	56	77

Todos los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se producen en BBK son comunicados a las autoridades competentes a través del procedimiento establecido por el reglamento, y denominado 'Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo Delt@'.

Se presentan a continuación los índices de siniestralidad, teniendo en consideración que todos los accidentes han tenido carácter leve:

Siniestralidad	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes SIN BAJA Laboral	-	2	2	1	-	1	-	1	1
Accidentes CON BAJA laboral	-	5	5	-	1	1	-	3	3
<b>Total de accidentes*</b>	-	7	7	1	1	2	-	4	4
Índice de frecuencia	-	32,11	32,11	-	8,63	8,63	-	27,36	27,36
Índice de gravedad	-	0,25	0,25	-	0,32	0,32	-	1,85	1,85

\* No se incluyen las bajas por COVID.

Las cifras de siniestralidad de 2021 reflejan un total en 4 accidentes laborales en el ejercicio.

Cabe mencionar que los accidentes dentro de la jornada laboral han sido de carácter fortuito, sin mediar causa derivada de la prevención de riesgos de los centros en cuestión.

Por otro lado, durante el ejercicio 2021 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional en BBK. No obstante, las bajas laborales por motivos de COVID 19, han sido consideradas accidentes (no laborales) por parte de la Administración Pública para dar cobertura global al personal en dicho periodo.

### **Formación en materia de seguridad y salud**

Durante el 2021 se ha impartido formación dirigida a todas las personas de la organización, incluyendo sesiones sobre primeros auxilios y formación sobre los planes de evacuaciones en caso de emergencia.

## **8.5.1 Impacto del COVID en BBK**

La pandemia en la que toda la sociedad ha estado inmersa desde hace más de dos años ha impactado en la vida diaria de todas las personas. Durante el 2021, todos los Estados miembros de la Unión Europea han continuado implantando medidas de diversa naturaleza para hacer frente a la expansión del virus, todo ello de conformidad con lo señalado por la Organización Mundial de la Salud y otros organismos internacionales.

En BBK, Prevención de Riesgos Laborales, el Comité Operativo de Coordinación y Seguimiento de Covid-19, y el Comité de Dirección, han realizado el seguimiento de la situación, llevando a cabo tareas de monitorización, análisis de riesgo, coordinación de actuaciones preventivas y activación con el fin de adecuarse a la situación epidemiológica de cada momento.

Teniendo como base la seguridad y salud del personal y de las personas usuarias y la continuidad de la actividad la entidad ha puesto en marcha las siguientes medidas:

### **Medidas encaminadas al control de los contagios en el lugar del trabajo**

Se ha realizado un cumplimiento estricto de las recomendaciones y las nuevas normativas autonómicas y estatales.

En esa línea, BBK desde el inicio de la pandemia ha apostado por la implantación de todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de todas las personas tanto usuarias como las propias de la organización.

BBK ha provisto a sus empleados y empleadas de material de protección acorde a las recomendaciones establecidas; mascarillas, geles hidroalcohólicos, guantes, productos desinfectantes de superficies, alfombras desinfectantes etc. garantizando el stock necesario en todos los centros de trabajo. Además, ha dotado a todos los centros de papeleras con pedal y tapa para la gestión de residuos covid-19.

Todas las personas usuarias han tenido a su disposición todo lo necesario para cumplir con las medidas de higiene.

Para garantizar las condiciones de ventilación, se han realizado revisiones periódicas de todos los sistemas de climatización y se han adquirido medidores de CO2 para mantener unos niveles óptimos de la calidad ambiental.

Se ha dado continuidad a las limpiezas de refuerzo y desinfección en centros y servicios centrales, incluyendo el cierre y desinfección del centro en caso de registrar algún contagio, así como la gestión de calificación de los contactos estrechos de la persona que ha resultado positivo y la intermediación a través de los Servicios de Prevención concertados de las pruebas pertinentes, en cumplimiento del protocolo vigente en cada momento.

Asimismo, se ha garantizado la distancia interpersonal, respetando en todo momento los aforos establecidos y manteniendo las mamparas de protección y separación.

Por otra parte, la entidad ha publicado toda la información referente a la Covid-19, además de un 'Protocolo de Actuación' dinámico que actualiza sus contenidos para ajustar su alcance a la situación de cada momento y a la normativa aplicable. La plantilla también ha podido consultar diversos protocolos de atención en centros, de cierre y desinfección, así como otros documentos de ayuda interna. Estos

protocolos han sido certificados por AENOR, habiendo certificado, asimismo, su efectivo cumplimiento en cada uno de los centros afectados.

La entidad ha facilitado señalética y cartelería específica, con objeto de comunicar protocolos de prevención para la interacción de la plantilla y personas usuarias.

Los viajes de trabajo y las reuniones presenciales internas se han limitado a lo estrictamente necesario. Además, desde el área de Recursos Humanos se han mejorado las herramientas de conciliación. Desde el inicio se ha mantenido un diálogo directo con las representaciones sindicales.

Se ha mantenido un sistema de teletrabajo en grupos burbuja hasta septiembre, con una dinámica de trabajo presencial cada 15 días para minimizar contagios.

Este sistema ha sido reevaluado periódicamente por el Comité Operativo de Coordinación y Seguimiento de la Covid-19. En base a la evolución de los datos publicados por las autoridades sanitarias en septiembre de 2021 se adoptó la decisión de retomar la presencialidad total de toda la plantilla.

Algunas de las cifras más relevantes del impacto de la pandemia en la plantilla de BBK han sido las siguientes:

<b>Nº Personas de plantilla con (+) confirmado por COVID, segregado por sexo</b>			
	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>TOTAL</b>
Empleados/as	2	14	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	2	14	<b>16</b>

<b>INCREMENTO ABSENTISMO LABORAL IMPACTO COVID</b>	
Incremento 2020-2021	11,64%

Por otro lado, y dadas las facilidades y diferentes medidas de conciliación y flexibilidad establecidas desde el área de RRHH, el personal no ha necesitado acogerse a medidas que afecten a su poder adquisitivo como por ejemplo excedencias, permisos no retribuidos o reducciones de jornada.

### **Medidas en relación con la continuidad de la actividad de la Entidad**

Durante toda la pandemia BBK ha mantenido las medidas oportunas para preservar la salud y el bienestar de toda su plantilla y de todas las personas usuarias de sus servicios de atención al público.

De ahí, que se hayan puesto los medios que estaban al alcance de BBK para poder trabajar desde casa, apostando por las tecnologías, tanto en las actividades diarias como en las interrelaciones con los grupos de interés, trabajo en remoto, sistemas de videoconferencia, reuniones telemáticas, firma digital...

BBK ha apostado por mantener sistemas eficaces para la detección precoz de síntomas de todas las personas que acceden a las instalaciones BBK, tales como controles de acceso con termografía para la plantilla y cámaras de termografía para las personas usuarias.

Para descartar posibles contagios dentro de la organización que pudieran suponer la propagación del virus y con la intención de realizar una rápida detección de posibles casos, BBK ha realizado pruebas diagnósticas en diferentes situaciones como son aparición de síntomas, posibles contactos estrechos, pruebas previas a eventos con mayor afluencia de personas, así como de manera periódica como control rutinario.

### **Evaluación de riesgos en materia de salud y seguridad**

Toda situación que, a juicio del trabajador/a, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y salud de sí mismo o de los/las demás trabajadores/as deberá ser comunicada de inmediato a su Responsable de Prevención.

La persona Responsable de Prevención en el plazo más breve posible evaluará el asunto planteado y decidirá la solución al mismo, pudiendo consistir ésta en resolverlo por sus propios medios o recurrir, según los casos y utilizando los circuitos de comunicación habituales, al nivel jerárquico o al servicio especializado que corresponda.

El Servicio de Prevención ajeno atenderá las consultas que, en cada caso, y a través de la persona designada por la empresa, se le puedan dirigir, para ayudar a plantear la solución pertinente a cada asunto. La evaluación inicial de riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores es el proceso dirigido a identificar los riesgos, peligros y anomalías por cada puesto de trabajo, valorar aquellos que no puedan evitarse, para obtener la información necesaria para que la entidad pueda adoptar medidas preventivas.

El proceso de la evaluación de riesgos deberá tener en cuenta, con carácter general, la naturaleza de la actividad, las características de los puestos de trabajo existentes y de los trabajadores que deban desempeñarlos, así como, la presencia de los equipos de trabajo, de las sustancias o preparados químicos y del acondicionamiento de los lugares de trabajo.

Cuando el resultado de la evaluación inicial de riesgos, así lo considere se realizarán estudios y/o evaluaciones específicas de determinados riesgos físicos, químicos o ergonómicos.

La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.

## **8.6. Accesibilidad**

BBK apuesta por eliminar todos los obstáculos físicos que limitan, dificultan o impiden la libertad de movimientos de las personas en lo que se refiere al acceso y al desplazamiento.

La accesibilidad es imprescindible para conseguir la igualdad de oportunidades efectiva para todas las personas. Durante el 2021 se ha realizado una obra integral del centro Kuna, ubicado en el muelle de Urazurrutia, dotando al centro de todas las medidas de accesibilidad (ascensor, rampas, anchura de puertas, baños, etc.).

Se han llevado a cabo además dos obras en dos centros de jubilados, en el club de jubilados de Arangoiti, instalando una plataforma elevadora y rampa de acceso; en el club de jubilados de Algorta llevando a cabo una reforma integral que incluye medidas de accesibilidad como ascensor, anchura de puertas y rampa de acceso.

## **8.7. Formación y desarrollo profesional**

BBK en su modelo de gestión de personas y acorde con su misión, visión y valores apuesta por la identificación y desarrollo del talento.

Para ello se apoya en tres grandes bloques de actuación:

### **8.7.1. Formación**

Desde BBK se apuesta por la formación como herramienta fundamental de motivación y crecimiento del personal dentro de ésta. Por ello, se potencia su desarrollo competencial, alineado con los objetivos recogidos en el plan estratégico, a través de un plan de formación que recoge las necesidades principales de la plantilla para desempeñar su trabajo en términos de eficacia y excelencia.

N° de horas de formación por sexo y categoría profesional	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección Estratégica	35	26	61	160	6	166	97	21	118
Responsables medios y Personal Técnico	604	1.954	2.558	858	2.244	3.102	632	1.967	2.599
Oficios varios y servicios	56	299	355	4	70	74	47	202	249
<b>TOTAL</b>	<b>695</b>	<b>2.279</b>	<b>2.974</b>	<b>1.022</b>	<b>2.320</b>	<b>3.342</b>	<b>776</b>	<b>2.190</b>	<b>2.966</b>

En 2021 el personal de BBK ha cursado 2.966 horas de formación, encontrándose el % más destacado en la categoría de responsables medios y Personal Técnico. Por categorías, destaca en particular el esfuerzo del equipo directivo, que mantiene la tendencia registrada durante el 2020, con una dedicación media de **16,89** horas para el equipo directivo, y **33,70** horas por persona hasta el momento actual.

### 8.7.2. Promoción y desarrollo de su plantilla

El desarrollo y la gestión del talento se realiza históricamente como parte de la cultura y sello de identidad de BBK. Así mismo, deben alinearse con los objetivos de BBK como entidad de referencia, fomentando el compromiso y orgullo de pertenencia.

BBK mantiene una apuesta constante y diferenciada para la gestión del talento y la promoción interna de la plantilla. Actualmente ha puesto en marcha un sistema de evaluación del desempeño, como herramienta básica para fomentar el crecimiento personal y profesional de toda la organización.

En este sentido, ante nuevas necesidades de BBK, se realiza un proceso de *assessment* que permita evaluar el encaje de las personas en el nuevo puesto, como apuesta por la capacitación y la promoción interna.

Promociones internas por sexo y edad	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor 30	1	3	4	-	5	5	-	2	<b>2</b>
Entre 30 y 50	1	1	2	3	3	6	2	6	<b>8</b>
Mayor 50	-	2	2	-	-	-	-	1	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>

Las promociones se han producido bien por cambio de grupo o nivel profesional, renovación de contrato en prácticas por segundo año y por transformación de su contrato temporal en prácticas a contrato indefinido.

Así mismo, durante el ejercicio 2021, 11 personas han sido promocionadas a puestos con nuevos contenidos propiciando una mejor adaptación de la persona al puesto de trabajo y con ello favoreciendo su desarrollo profesional.

### 8.7.3. Selección y contratación

Los procesos de selección de BBK están basados en la igualdad de oportunidades, la evaluación se basa en las necesidades del puesto y la objetividad de criterio, teniendo como objetivo principal atraer e incorporar al mejor talento en cada área.

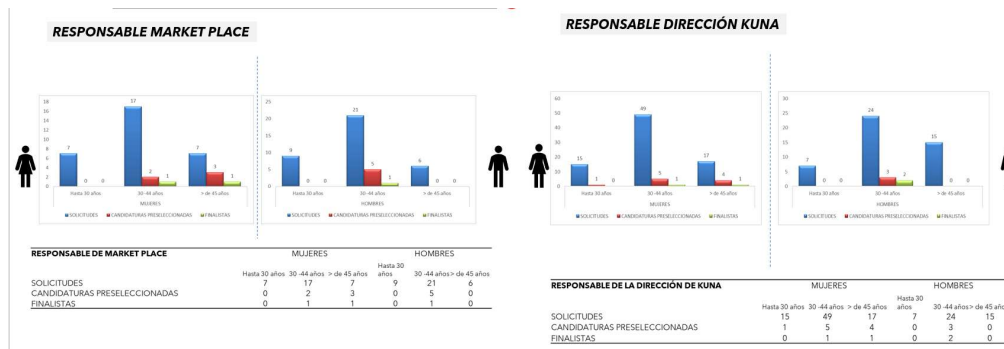
Así mismo, en aras de favorecer la integración de las personas en el mundo laboral, desde BBK se apuesta por reservar determinados puestos de trabajo en los procesos de reclutamiento y selección para colectivos vulnerables.

En este sentido, y siendo coherentes con la política de diversidad generacional aprobada por el Patronato en 2020, realizamos un informe anual con el desglose de la participación de estos colectivos en riesgo de exclusión en las diferentes fases de los procesos de selección.

El Patronato de BBK aprobó en su sesión del 13 de febrero de 2020 la Política de Diversidad Generacional, actualizada el 24 de junio de 2021, con el objetivo de definir los principios y pautas comunes de actuación para poner en marcha medidas encaminadas a la gestión intergeneracional de BBK y a través de sus relaciones e influencia con las entidades colaboradoras.

Se trata de descubrir y mantener el talento senior evitando descapitalizarse de conocimiento y experiencia, conformando equipos multigeneracionales que consigan desarrollar sinergias. Se apuesta por la gestión de la plantilla desde la perspectiva generacional definiendo una hoja de ruta con medidas innovadoras y flexibles que ayuden a BBK a aprovechar el conocimiento, experiencia y talento que aporta cada una de las personas profesionales.

Durante el 2021, en todos los procesos de selección se ha favorecido la participación de colectivos vulnerables, destacando la incorporación de 1 mujer mayor de 45 años como Responsable del proyecto estratégico BBK EUP.



Nuevas contrataciones por sexo	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	2	6	8	-	2	2	-	1	<b>1</b>
Temporal	-	7	7	-	1	1	2	2	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

Nuevas contrataciones por edad	Menor de 30	2019			2020				2021			
		Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total	Menor de 30	Entre 30 y 50	Mayor de 50	Total
Indefinido	-	8	-	8	-	2	-	2	-	1	-	<b>1</b>
Temporal	5	2	-	7	1	-	-	1	3	-	1	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

Además, a lo largo del año 2021, se ha procedido a la realización de contratos de duración determinada a través de contratos de interinidad, o contrato por obra o servicio que responden a las necesidades de cobertura coyunturales, tales como ausencias por IT, permisos de maternidad y, en general, por situaciones que permiten la sustitución del personal con derecho a reserva de puesto de trabajo.

## 8.8. Relaciones sociales

BBK cuenta con un comité de empresa formado por 5 miembros pertenecientes a los sindicatos CCOO, ELA y LAB. Las garantías sindicales, órgano formal y representación unitaria quedan reflejados en los artículos 72, 73 y 74 respectivamente del convenio colectivo de BBK.

La relación con la parte social es fluida y los acuerdos alcanzados se recogen en las actas resultantes de la comisión de personal, órgano oficial recogido en el artículo 73 del convenio y con periodicidad mensual. Los plazos de aviso son los legalmente establecidos para cada una de las comunicaciones oficiales establecidas en el artículo 64 del Estatuto de los Trabajadores. Esta relación se articula a través de diferentes comisiones paritarias y reuniones de equipos interdepartamentales, que se detallan a continuación:

COMISIÓN	PERIODICIDAD	OBJETIVO
Comisión de Personal	Mensual	Informar y resolver las cuestiones relativas a BBK con relación a la norma y a la plantilla durante la vigencia del convenio colectivo.
Igualdad y Conciliación	Semestral	Seguimiento y aplicación del protocolo de acoso recogido en el marco legal del convenio colectivo. Gestión de posibles denuncias.
Comisión Negociadora	Cuatrimestral	Elaboración y seguimiento al plan de igualdad, así como a las acciones derivadas del mismo.
Comité de Salud Laboral	Trimestral	Órgano de participación colegiado con el objetivo de consultar y regular periódicamente las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.
Comisión de Euskera	Trimestral	Desarrollar y vigilar el uso y la calidad del euskera en BBK.

## 8.9. Igualdad

BBK cuenta con una Política de Igualdad, aprobada por el Patronato con fecha 20 de junio de 2019, que ha sido actualizada el 24 de junio 2021, basada en alcanzar la igualdad real de mujeres y hombres en BBK. Con dicha finalidad, propone la puesta en marcha de medidas que favorezcan la incorporación, la permanencia y el desarrollo de las personas con el objetivo de lograr una participación equilibrada entre mujeres y hombres en todos los niveles de BBK.

En este sentido, la Política de Igualdad de BBK se fundamenta en cuatro ejes principales que recogen diez principios de actuación:

- EJE 1: Incorporar la igualdad en la cultura y política organizacional
  - Estrategia y cultura organizacional
  - Comunicación interna
- EJE 2: Trabajar los procesos de gestión desde la perspectiva de género
  - Procesos de selección e incorporación
  - Desarrollo profesional
  - Conciliación y corresponsabilidad
  - Salud laboral y PRL
- EJE 3: Incorporar la igualdad en los proyectos sociales
  - El ABC de la Igualdad en los proyectos,
  - La transversalidad de género,
- EJE 4: BBK y el entorno
  - Imagen y comunicación externa
  - Relación con el entorno

Adicionalmente desde BBK se promovió el primer Plan para La Igualdad de Hombres y Mujeres. En la actualidad, estamos inmersos en la aprobación del segundo plan adaptado a los requerimientos expresados en el articulado de los reales decretos 901/2020 y 902/2020, con el fin de inscribirlo en el Registro de Planes de Igualdad de las empresas, tal y como marca la normativa vigente.

El objetivo que persigue BBK en este documento es disponer de una herramienta de trabajo a fin de avanzar en la Igualdad real de Mujeres y Hombres y facilitar un proceso útil y de aprendizaje durante su implementación.

Algunas de las acciones que se han llevado a cabo a nivel interno, se detallan a continuación:

- Visibilizar e integrar la igualdad de género en todos los documentos y/o planes que definan estrategias o políticas de la organización (RSC, plan estratégico anual...).
- Elaborar diferentes soportes (documentos, folletos, etc.) para dar a conocer el Plan de Igualdad a todas las personas que forman parte de la organización.
- Revisar el uso del lenguaje e imágenes utilizadas en la documentación interna y corregir cuando sea necesario.

- Organizar actividades de carácter formativo, de sensibilización, uso inclusivo del lenguaje, etc.
- Identificar un espacio en Langileen Ataria para divulgar material sobre la igualdad en la organización (boletines, noticias, normativa...).
- Realizar un seguimiento según sexo, de las personas contratadas o promocionadas a lo largo de los años.
- Actualizar y revisar los diferentes protocolos y planes de prevención incluyendo aquellas mejoras detectadas.

Al mismo tiempo, a través de su Comisión Negociadora se ha mantenido garante del cumplimiento de la regulación para la no discriminación recogida en el Protocolo de Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso sexual, por razón de sexo y del acoso laboral, incluido en su Convenio Colectivo. En este sentido, durante el ejercicio 2021, la Comisión no ha recibido ninguna denuncia por discriminación.

Así mismo, para dar cumplimiento a la normativa en este aspecto, el Real Decreto 902/2020 del 13 de octubre, cuyo objeto es establecer medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva, desde BBK se ha realizado una auditoria retributiva en paralelo a la actualización del Plan de Igualdad vigente actualmente, cuyo resultado confirma la política retributiva equilibrada que se aplica con efectividad y que se garantiza transversalmente en toda la entidad.

Cabe destacar que en 2019 se pone en marcha un proyecto de Manual de Roles que desarrolla el análisis, la descripción y valoración de puestos de trabajo compartida con la Dirección y consensuada con la parte social en noviembre, adelantándose a la norma y respondiendo al principio de igual retribución por trabajo de igual valor definido en el artículo 28.1 del ET.

Por otro lado, BBK refuerza su compromiso con la integración de personas con discapacidad dentro de su plantilla. Así, a fecha 31 de diciembre de 2021, hay dos empleados/empleadas de BBK con discapacidad en activo:

Personal con discapacidad	2019	2020	2021
TOTAL	2	2	<b>2</b>

\* Discapacidad reconocida igual o mayor del 33%

La ratio de personas con discapacidad en plantilla se sitúa en 2,3%, superando el mínimo exigido por la Ley General de Discapacidad (antigua LISMI - Ley de Integración Social de los Minusválidos). En ella se establece que todas las empresas públicas y privadas españolas cuya plantilla sea de 50 o más trabajadores deben tener una cuota de reserva a favor de las personas con una discapacidad igual o superior al 33% correspondiente al 2% de la plantilla. Esta ley pretende, entre otros objetivos, impulsar y fomentar la integración laboral de personas con discapacidad, con la que BBK lleva años profundamente comprometida a través del trabajo conjunto con entidades de referencia en la materia como Lantegi Batuak y Gorabide, que desarrollan una importante actividad en el Centro OLA de BBK.

## 9. Información sobre la sociedad

### 9.1. Política de Obra Social

Con fecha 24 de junio de 2021, el Patronato de BBK aprobó la actualización sobre la Política de Obra Social con el objetivo de definir los principios y pautas comunes de actuación que deben guiar la gestión de la Obra Social de BBK.

La actividad de la Obra Social de BBK se concreta a través de múltiples actuaciones y proyectos, algunos de ellos impulsados directamente desde BBK y otros concebidos como apoyo a iniciativas de otros agentes relevantes para el Territorio Histórico de Bizkaia. BBK considera fundamental que dicha actividad sea gestionada con la máxima eficacia y eficiencia para conseguir el máximo impacto de los recursos disponibles.

La Obra Social asume de manera transversal los siguientes principios de actuación, que aplican no solo a su gestión interna sino también a los proyectos externos apoyados:

- Orientación a las necesidades prioritarias de Bizkaia.
- Colaboración y complementariedad.
- No discriminación e igual de oportunidades.
- Sostenibilidad y triple balance de impacto.
- Equilibrio territorial.
- Perspectiva de género.
- Intergeneracionalidad.
- Apuesta por la innovación.
- Rigor económico.
- Transparencia y rendición de cuentas.

### 9.2. Orientación a demandas de la sociedad

El 24 de junio de 2021 el Patronato de BBK aprobó la modificación de la Política de Orientación a las Demandas de la Sociedad con el objetivo de introducir mecanismos de análisis que faciliten la toma de decisiones en BBK, garantizando la maximización de su impacto social en diferentes ámbitos.

Asimismo, y en colaboración con el resto de las áreas de BBK, se trabajará en ir introduciendo esta lógica de orientación a la demanda e innovación como elemento cultural, fomentando el pensamiento crítico, la visión de futuro y el compartimiento de conocimiento en BBK.

La mencionada Política asume de manera transversal los siguientes principios de actuación:

- Establecimiento de sistemas y procesos de obtención de información relevante sobre el entorno competitivo de BBK, así como de las tendencias de futuro que impacten en el desarrollo presente y futuro de su actividad, y monitorización continua de cuáles van a ser las necesidades cambiantes de presente y de futuro de la sociedad vizcaína.
- Construcción y/o participación en redes locales / nacionales / mundiales para acceder a los mejores foros de generación de conocimiento y prospectiva.

- Diseño de escenarios futuros sobre potenciales demandas de la sociedad vizcaína enmarcadas en macro tendencias mundiales, europeas, estatales y locales, relacionadas con las diferentes prioridades estratégicas de BBK.
- Monitorizar un sistema de vigilancia de otros agentes con fines similares a BBK para identificar potenciales vías de colaboración o captar buenas prácticas a replicar o implantar en el Territorio.
- Facilitar el pensamiento crítico y la toma de decisiones en BBK canalizando de manera óptima la información captada en las diferentes redes y herramientas de vigilancia, con el fin de orientar en todo momento las diferentes actuaciones a las demandas reales no cubiertas de la sociedad.
- Posicionar a BBK como entidad que mira al futuro y generadora de conocimiento de alto valor, apoyando la consecución de objetivos de posicionamiento y mejora de la notoriedad (líderes de opinión).

BBK cuenta con un departamento de estudios que trabajando en red con los principales agentes generadores de conocimiento y prospectiva locales e internacionales (universidades, centros de estudios, centros de investigación, etc.), monitoriza continuamente cuáles son las necesidades de Bizkaia y el impacto que las mega tendencias mundiales van a tener en el estado del bienestar del territorio. Dicho departamento está enfocado en proporcionar información (tendencias, ideas de nuevos proyectos, resultados de informes de carácter socioeconómico local y global, estudios prospectivos de coyuntura macro, micro y sociológica, etc.) a diferentes niveles (directivo, ejecutivo y operativo) para facilitar la toma de decisiones y maximizar el impacto social de las acciones derivadas de éstas. De la misma manera está a disposición de los distintos departamentos que solicitan informes ad hoc enmarcados en acciones puntuales encuadradas en el plan de actuación y plan estratégico de BBK, aportando input para replantearse su enfoque, renovar / reenfoque el alcance y ofrecer nuevas y mejores soluciones para maximizar una vez más el impacto social generado en Bizkaia.

Con dicho fin, además de esa vocación de trabajar en red y cerca del estado del arte, BBK cuenta con otras herramientas, entre las que destaca un software específico de vigilancia e inteligencia competitiva a nivel global.

Asimismo, con carácter anual, BBK realiza un estudio sociológico, en el que lleva a cabo más de 1.100 encuestas telefónicas (universo de análisis: población general de Bizkaia, hombres y mujeres mayores de edad, residentes en dicho territorio; error muestral:  $\pm 3\%$ ) con el fin de comprender en primera persona cuáles son las principales necesidades de la sociedad, su percepción de la actividad de BBK y su grado de satisfacción con ésta.

El análisis y tratamiento de los resultados de dicho estudio sociológico permiten reorientar el plan de actuación previsto para el ejercicio en cuestión amoldando proyectos a las necesidades reales detectadas en cada momento.

Es importante reseñar que el Departamento sigue muy de cerca la evolución de la crisis sanitaria y socioeconómica en diferentes ámbitos para conseguir redirigir el apoyo de BBK hacia los principales focos de necesidad.

Adicionalmente, BBK cuenta con un proceso específico para la puesta en marcha de nuevos proyectos, liderado por un comité ejecutivo transversal, Comité de Innovación, creado ad-hoc para este objetivo.

Es reseñable la adecuación en la orientación a la demanda, su claro encaje con el ODS 17, promoviendo la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, y público-privada, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos (tangibles e intangibles) que surgen de éstas.

### 9.3. Criterios en la selección de proyectos

BBK cuenta con una Política de selección de proyectos, con la finalidad de dar cumplimiento a los principios recogidos en la Política de Obra Social anteriormente mencionada, y dotar de mayor transparencia al proceso. Así, se recogen los siguientes principios de actuación:

- Se deberá garantizar la existencia de un canal ágil y transparente para que las diferentes entidades puedan presentar propuestas de colaboración a la Obra Social de BBK, bien sea de forma continuada como a través de convocatorias temporales concretas que tengan carácter de concurrencia competitiva. En el caso de convocatorias públicas de concurrencia competitiva, deberán concretarse los criterios de evaluación y priorización de los proyectos.
- La Obra Social de BBK asume el compromiso de responder a todas las propuestas de colaboración recibidas, tanto si éstas son aceptadas como si no lo son, justificando suficientemente al resultado final de dicha propuesta de colaboración.
- Todos los proyectos deberán contar con una evaluación previa o ex ante que permita anticipar el impacto de estos, concebido este impacto en su triple dimensión social, económica y medioambiental.
- Todos los proyectos, tanto los impulsados internamente como los proyectos externos apoyados, deberán definir con anterioridad a su puesta en marcha sus objetivos cuantitativos y cualitativos y sus principales hitos temporales, así como los indicadores que permitan monitorizar y evaluar los mismos.
- Se tendrán en cuenta los riesgos reputacionales de la entidades y actividades que se puedan derivar de la financiación de proyectos, y se definirán controles para su prevención y mitigación.

### 9.4. Medición de impacto generado

En este apartado se analiza el impacto generado por la actividad de la sociedad en el empleo, el desarrollo local, las poblaciones locales y en el territorio, así como las principales relaciones de patrocinio y de pertenencia a Asociaciones.

La misión de BBK es contribuir al desarrollo económico y la cohesión social de Bizkaia, en cooperación con personas, equipos y organizaciones. A tal fin, desarrolla su actividad en torno a siete ámbitos fundamentales para el impulso y desarrollo de Bizkaia:



### 9.4.1. Medición del impacto económico

La misión de BBK es ayudar a construir una Bizkaia prospera, cohesionada y sostenible, contribuyendo al bienestar y la igualdad de oportunidades en Bizkaia con acciones diferenciadas y tractoras, y preservando su patrimonio con inversiones responsables y comprometidas. A tal fin, desarrolla su actividad en torno a cuatro líneas estratégicas para el impulso y desarrollo de diferentes ámbitos en Bizkaia.

Cabe destacar, que en el año 2021 se llevó a cabo la quinta edición del estudio de impacto económico de BBK, en la que se mide su aportación a la economía en el año 2020 tanto de forma directa, como indirecta e inducida.





Entre otras, las conclusiones a destacar de dicho estudio son las siguientes:

- A través de BBK se han realizado más de 35 millones de euros en pagos a proveedores, beneficiarios, empleados y Administraciones Públicas.
  - 24,8 millones de euros en gastos e inversión a 1.085 proveedores y beneficiarios de ayudas, de los que más del 92% se ubican en Bizkaia.
  - Se han generado pagos a las haciendas públicas por valor de unos 2,6 millones de euros en concepto de impuestos, tasas y cotizaciones.
  - Los 92 empleados directos han percibido más de 7,1 millones de euros en concepto de sueldos y salarios.
- Estos pagos iniciales generan unos flujos que se diseminan a lo largo del todo el sistema productivo, generando efectos indirectos e inducidos en la economía de Bizkaia. Los valores mostrados a continuación, agregan la suma total de los efectos directos, indirectos e inducidos generados para cada una de las variables objeto de análisis, utilizado para ello un planteamiento clásico basado en los multiplicadores de actividad implícitos en las Tablas Input-Output (con la utilización del modelo básico de Leóntiev):
  - Dichos flujos representan el 0,086% del total del PIB de Bizkaia
  - Impulsan un 0,075% del empleo generado en el Territorio
  - Contribuyen en un 0,024% de contribución vía Impuestos en términos de % de PIB
  - Destina más de 29 € per cápita (Bizkaia) en acciones y proyectos enmarcados en su actividad de Obra Social.

El estudio correspondiente al ejercicio 2021 tendrá lugar durante los primeros meses de 2022 y se informará en estado de información no financiera del ejercicio 2022.

### 9.4.2. Medición del impacto social de BBK

Además del impacto económico, a través de la Obra Social se ha logrado generar un importante impacto social en Bizkaia. A modo de resumen, se presentan las principales contribuciones por cada eje estratégico a los ODS.

ÁMBITO	SUB-ÁMBITO	CONTRIBUCIÓN A LOS ODS																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
<b>Inclusión, igualdad y participación social</b> 	Discapacidad			●		●			●		●								
	Participación social y envejecimiento activo			●							●								
	Igualdad de género					●			●		●								
	Inclusión	●	●	●							●								
	Familias	●			●						●								
<b>Cultura</b> 	Sala BBK									●	●								
	Infraestructuras culturales Bizkaia									●	●							●	
	Eventos culturales Bizkaia									●	●								
	Euskera y Cultura vasca									●	●								
<b>Educación, talento y emprendimiento</b> 	Emprendimiento con impacto social			●			●		●	●	●	●	●				●	-90-	
	Talento y Empleo				●				●	●									
	Innovación educativa				●					●									
	Apoyo al sistema de investigación en Bizkaia			●					●	●									
<b>Medio ambiente y desarrollo sostenible</b> 	Cambio climático y medio ambiente				●						●		●	●	●			●	
	Sostenibilidad del medio rural y litoral		●						●				●						
<b>Innovación – BBK KUNA</b>										●	●	●						●	
<b>Impacto social</b>												●					●	●	

En las próximas páginas se detallan los principales resultados alcanzados en 2021 y las iniciativas más relevantes por cada uno de los 4 ejes estratégicos.

**INCLUSIÓN, IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**



13.487.307€

**CULTURA**



5.668.905€

**EDUCACIÓN, TALENTO Y EMPRENDIMIENTO**



5.814.141€

**MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**



4.250.987€

**29,3 mill. €**  
destinados a Obra Social en Bizkaia

## **Inclusión, Igualdad y Participación Social**

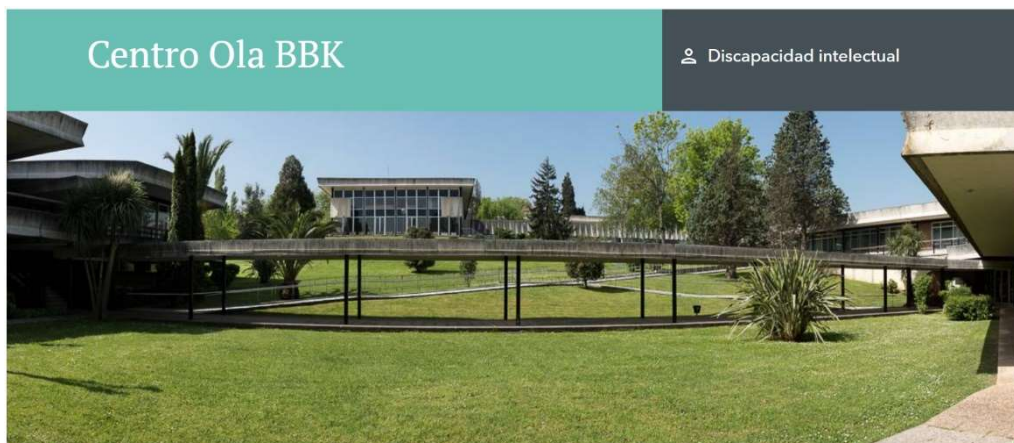
Este eje estratégico se focaliza en favorecer la integración y el bienestar de la población no activa o desfavorecida a través de su participación social y laboral, así como en la promoción de la igualdad y la mejora de la convivencia familiar. En 2021 ha sido la línea a la que más recursos se han destinado (45% del total), con un presupuesto de 13,5 mill. de euros que se han concretado en 30 proyectos desarrollados en 5 subámbitos, con la colaboración de 78 entidades del tercer sector.

- **Discapacidad**

BBK continúa trabajando en el ámbito de la Discapacidad identificando proyectos transversales para el fomento de la empleabilidad, la inclusión social y laboral y el apoyo a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, así como sus familiares y cuidadores.

En este ámbito, BBK apoya proyectos de sensibilización y de inclusión a través de proyectos dirigidos a mejorar el bienestar de las personas en situación de dependencia o con discapacidad, así como su autonomía y empleabilidad. En 2021 se han desarrollado 6 proyectos que han contado con la participación de 8.000 personas beneficiarias. Los proyectos de Sensibilización se han articulado principalmente apoyando proyectos de terceros y acciones de sensibilización a través de la cesión de espacios, como la SALA BBK. Los proyectos de Inclusión se desarrollan a través del Centro OLA BBK y a través de proyectos dirigidos a facilitar la Inserción Laboral y la Autonomía personal.

El Centro OLA BBK es un centro de referencia en el ámbito de la discapacidad intelectual. Ubicado en Sondika, el centro cuenta con una extensión aproximada de 50.000 m<sup>2</sup>. Comenzó cumpliendo funciones de centro de diagnóstico y orientación para personas con discapacidad, residencia y colegio de enseñanza especial. Hoy en día cuenta con un programa de atención especializada e integral, resultado de la trayectoria y experiencia de 50 años ofreciendo ayuda a personas con discapacidad intelectual y sus familias. Mantiene la prestación de diferentes servicios gestionados por entidades referentes en el ámbito de la discapacidad como la Fundación Lantegi Batuak (servicios integrados en el ámbito laboral) y GORABIDE, Asociación Vizcaína en favor de las personas con discapacidad intelectual (servicios relacionados con el ámbito social). Durante 2021 el Centro OLA ha atendido a casi 5.000 personas con discapacidad usuarias de los distintos servicios, dando cobertura a miles de familias y tutores.



Adicionalmente, BBK ha estado trabajando en el diseño de un proyecto piloto de empleo ordinario para ayudar a que más personas con discapacidad accedan a puestos normalizados de trabajo en empresas de Bizkaia, favoreciendo la integración laboral de las personas con discapacidad. Para ello se ha trabajado en estrecha colaboración con las entidades que conforman el Foro ECA (Gaude, APNABI, Lantegi Batuak, FSDB, Eragintza) con el fin de poner en marcha el piloto durante 2022 que promoverá, además, que las empresas contraten por primera vez personas de este colectivo, ayudando de esta forma a derribar barreras.

En el ámbito de la inclusión laboral, el programa de apoyo psico-social-laboral ERAGINTZA está dirigido a mejorar la empleabilidad de personas con enfermedad mental de Bizkaia. El apoyo de BBK permite mantener de manera estructural los servicios de Formación, Orientación Laboral, servicio de transporte al Centro Ocupacional de Lavandería, seguimientos en Centros Especiales de Empleo y Empleo Ordinario (EO) en los locales de Bilbao y Arrigorriaga. En 2021 esta iniciativa ha permitido apoyar a 525 personas con enfermedad mental, impartir más de 2.900 horas de formación y contribuir al empleo de 332 personas de este colectivo (216 en empleo protegido y 116 en empleo ordinario).

Otras iniciativas de inclusión a destacar son el programa Hondartza Denontzat-playas para todas y todos- desarrollado con BIDAIDEAK desde el 1 de julio al 5 de septiembre en las playas de La Arena, Ereaga, Plentzia, Isuntza y Arrigorri. A través de esta iniciativa se ha facilitado el acceso y disfrute de personas con discapacidad y movilidad dependiente de forma autónoma e independiente, mediante un servicio integral (accesibilidad, ayudas técnicas y asistencia), favoreciendo procesos de socialización, normalización y participación social en torno a la discapacidad. En 2020 la adaptación a las especiales circunstancias derivadas de la pandemia obligó a elaborar un protocolo para el Programa que fue aprobado por el Departamento de Salud del Gobierno Vasco y permitió prestar el servicio de baño asistido con todas las garantías de seguridad para las personas usuarias. En 2021 se han continuado aplicando medidas preventivas durante la prestación del servicio, que ha posibilitado que más de 1.700 personas con diversidad funcional hayan podido disfrutar del baño en las playas de Bizkaia gracias a este programa, contribuyendo a favorecer su autonomía personal.



- **Inclusión**

La Obra Social contribuye a la cohesión social de Bizkaia mediante la inclusión social y laboral de colectivos en situación de riesgo, colaborando activamente con los agentes institucionales y sociales más relevantes del territorio.

En 2021 BBK ha llevado a cabo 6 iniciativas para la Inclusión laboral, social, autonomía y bienestar personal de colectivos especialmente vulnerables, así como para la promoción del voluntariado y la mejora de la gestión de estas organizaciones, entre otros. En conjunto, estas iniciativas han contado con 424 entidades participantes, superando las 131.400 personas beneficiarias.

Entre los proyectos más destacados de esta línea estratégica se encuentra BOLUNTA. BBK colabora con la Diputación de Bizkaia y EDE Fundazioa en este proyecto que persigue el fomento de la solidaridad y participación social de Bizkaia. Desde Bolunta se ofrece un servicio gratuito de asesoramiento, formación y recursos materiales a las entidades sociales de Bizkaia, así como a las personas voluntarias. También se desarrollan acciones de sensibilización sobre voluntariado y participación social. En 2021 se han realizado más de 20 actividades, entre las que destacan 74 talleres y sesiones de formación, y 156 jornadas y charlas de sensibilización, además de los servicios de consulta/asesoramiento. En conjunto, estas actividades han beneficiado a 355 entidades y a más de 110.000 personas.



Desde BBK también se impulsa el proyecto GANBARA, un espacio asociativo en el que se facilitan infraestructuras, recursos técnicos y servicios para la gestión de las entidades sociales de Bizkaia. Éstas pueden disponer de salas y espacios colaborativos de trabajo, promoviendo el asociacionismo solidario y el trabajo colaborativo, favoreciendo las sinergias de recursos y servicios

en el campo social. En 2021, 18 entidades sociales han podido disfrutar de estos espacios, permitiendo prestar atención y dar servicio a más de 8.000 personas.

Entre los proyectos de apoyo al tercer sector social cabe mencionar la cesión de 66 inmuebles BBK con carácter gratuito o en condiciones de alquiler social, como forma de colaboración con 53 entidades de todas las comarcas de Bizkaia haciendo posible el desarrollo de sus actividades en estos espacios. Desde BBK también se han apoyado 13 operaciones de financiación para 13 entidades sociales, constituyendo garantías para un total de 2 millones de euros en forma de cuentas de crédito.

- **Familia**

El ámbito de familias tiene como objetivo aportar alternativas complementarias a la educación formal para afrontar las nuevas demandas y necesidades socioeducativas. A tal fin, agrupa un conjunto de actuaciones y programas que incluyen desde servicios de conciliación (red de escuelas infantiles) hasta programas de mejora de la convivencia familiar (**BBK Family**).

En 2021 se han desarrollado 3 proyectos bajo esta línea, que han registrado más de 20.900 participantes.

Destaca en particular el proyecto BBK Family, una iniciativa que busca acompañar a las familias en la crianza de sus hijos e hijas. Lanzado en octubre de 2019, el proyecto se lleva a cabo en colaboración con las entidades EDE Fundazioa y Bidegintza y cuenta con la participación de un equipo de profesionales de la psicología, la pedagogía y la educación, que tienen como objetivo ofrecer recursos para la crianza y educación, combinando distintos elementos: por un lado, una plataforma web (bbkfamily.eus) con servicios para desarrollar procesos de formación y aprendizaje de interés para la educación de menores (vídeos formativos, tests, investigaciones de referencia, guías y diversos materiales que se van actualizando). Por otro, diversos eventos, charlas y actividades de divulgación generalista de la mano de expertos en la materia.

Este 2021 ha sido el segundo año de vida del proyecto. Un año de consolidación de servicios, de afianzamiento de la relación con las familias y de cercanía a los recursos de la red. La situación sanitaria ha continuado influyendo en el desarrollo de BBK Family, de manera que la mayoría de las acciones impulsadas han sido on line. La plataforma web BBK family se ha convertido en el medio perfecto por el que canalizar contenidos, materiales, charlas y otros recursos que ayudan a la mejora de la convivencia de las familias: en total se publicaron 65 artículos, 58 videos de personas expertas, 109 materiales de mediateka, 12 podcast y 33 eventos en agenda, logrando más de 1,1 millones de visitas a la web. Destaca asimismo la mayor oferta de talleres de competencias realizados, que permiten una relación más estrecha y cercana con las familias. En concreto, durante 2021 se han realizado 7 talleres sobre creación de vínculos, mindfulness y Comunicación No Violenta, entre otros, en los que han participado 125 familias (de ellas un 85,3% considera que ha habido cambios actitudinales en su día a día gracias a lo aprendido).



En línea con el proyecto anterior, BBK continúa apoyando a las familias en la conciliación de la vida laboral y familiar gracias a sus escuelas infantiles, que en 2021 acogieron a 79 niñas y niños de entre 0 y 2 años.

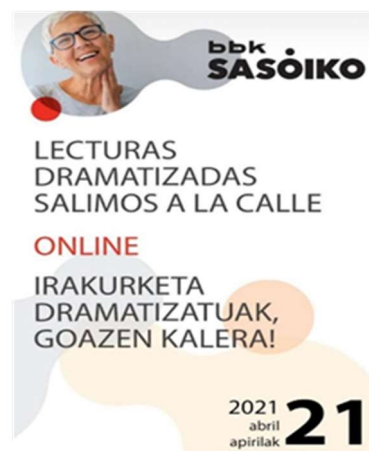
- **Participación social y envejecimiento activo**

A través de este ámbito BBK asume el reto de potenciar el bienestar integral de las personas mayores de Bizkaia, a través de una oferta de actividades de ocio y cultura que favorezca su participación social y ayude a prevenir la soledad.

Las actividades de esta línea se dirigen a personas mayores de 60 años, personas prejubiladas y jubiladas y personas que se han vuelto dependientes como consecuencia de la edad. La

intervención de BBK se centra en favorecer la adquisición de hábitos de vida saludables, la autonomía, la autoestima, así como el disfrute del tiempo libre. También, facilita el desarrollo de las capacidades individuales, fomenta las relaciones interpersonales y la participación social.

En 2021 **BBK SASOIKO** se ha consolidado como espacio de participación social de referencia para las personas mayores. reinventando los espacios para mayores desde un enfoque colaborativo e innovador. BBK Sasoiko nace en 2019 con el objetivo de ofrecer actividades y fomentar la participación de personas que están finalizando su etapa laboral, pero buscan seguir activas, aportar a la sociedad y autorrealizarse. En definitiva, este proyecto busca poder extender la etapa socialmente productiva de las personas una vez concluida su vida laboral, entendiendo que los mayores de hoy en día tienen nuevas inquietudes, nuevas necesidades y muchas oportunidades. En 2021 ha albergado 17 talleres, 12 conferencias, 7 jornadas, 2 formaciones y 2 concursos/Certámenes, con una participación de más de 1.000 personas.



Estrechamente vinculado con la filosofía Sasoiko, BBK ha colaborado con SECOT en el proyecto Jubilación Activa, que tiene por objeto ayudar a las personas próximas a jubilarse a organizar una nueva vida, lo más saludable y plena posible. Con este fin se ha desarrollado 11 conferencias de envejecimiento activo en Empresas e Instituciones, Asociaciones y Organizaciones para personas próximas a la jubilación o jubiladas recientemente, buscando ayudarles a planificar una nueva vida más activa, con más de 600 personas beneficiarias.

Adicionalmente, BBK ha seguido trabajando en la prevención de la soledad no deseada con diversas iniciativas como **BBK BEHARI**, una prueba piloto de innovación social que pretende involucrar a los servicios sociales municipales y a la población en la Visibilización de aquellas personas mayores que viven solas y cuentan con dificultades para tener un proyecto de vida satisfactorio. El nuevo modelo une las potencialidades de la participación comunitaria y el valor de la tecnología. Basauri y Santurtzi han sido las primeras del territorio en testar esta solución.

Otra iniciativa de sensibilización en este ámbito ha sido la jornada "**Combatiendo la vivencia de la Soledad en las Personas Mayores**", en SALA BBK, un espacio de reflexión con personas expertas referentes a nivel internacional, como el Dr. Theo van Tilburg, profesor de Sociología y Gerontología Social, y director del programa de investigación "Social Context of Aging", o la Dra. Kalpa Kharicha, representante de "Campaign to End Loneliness", del Reino Unido, que ha contado con más de 160 asistentes tanto presenciales como online.

- **Igualdad**

En 2021 se han llevado a cabo 3 iniciativas orientadas a lograr la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en distintos campos, con la participación de más de 900 personas.

En el ámbito profesional se han celebrado los **ciclos de Mujeres inspiradoras**, organizadas en colaboración con PWN con el objetivo de visibilizar mujeres referentes en ámbitos como en ámbitos como Jóvenes STEM, Innovación y empleabilidad, Cultura y Discapacidad que han registrado más de 734 visualizaciones.

En 2021 BBK ha promovido la sexta edición de los **Premios Zirgari a la Igualdad**, en los que se ha reconocido la labor fundamental realizada por las mujeres trabajadoras durante la pandemia por la COVID-19, permitiendo mantener los servicios esenciales para la vida. Con 60 organizaciones participantes y 120 asistentes a la gala, se estima que la sensibilización ha alcanzado a más de 400 personas. También se ha reconocido a la Asociación Lagun Artean y al programa Inspira STEAM de la Universidad de Deusto, y a las asociaciones Diz de Mungia y Neba de Sestao.



## **Cultura**

En este ámbito estratégico BBK aborda el reto de acercar la cultura a la población de Bizkaia, combinando proyectos en alianza con referentes culturales del entorno junto con proyectos propios, y poniendo un foco especial en la cultura inclusiva (cultura como elemento de cohesión social), en la promoción de la cultura vasca y en el impulso a las nuevas tendencias creativas del futuro.

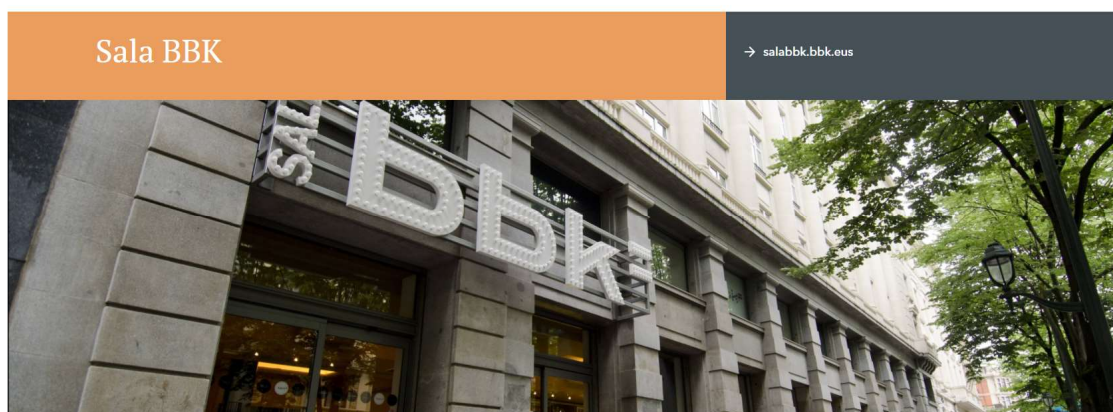
El ámbito de la Cultura constituye una de las prioridades estratégicas de la Obra Social de BBK. En 2021 se han destinado 5,7 millones de euros a este ámbito (19% del presupuesto total). Esto se ha traducido en el apoyo a más de 4.000 actividades culturales distribuidas por todo Bizkaia, con especial foco en la difusión de la cultura.

Destaca en particular la programación de la **Sala BBK**, que pese a las restricciones derivadas de la pandemia de COVID19 ha logrado ampliar su oferta cultural y llegar a nuevos públicos, con un incremento de la asistencia presencial de un 10%. En 2021 Sala BBK se ha caracterizado por su apuesta decidida por espectáculos de teatro y danza dirigidos y escritos por mujeres, así como por constituirse como espacio para la promoción de la cultura vasca abierto a todas las voces creadoras de nuestro territorio. En este sentido, merecen atención especial dos elementos de la programación de 2021:

- **YERMA**, la primera obra de producción propia de Sala BBK. Una versión contemporánea del clásico de Lorca que supone un paso más de reafirmación cultural de la sala por el teatro de calidad, el euskera, la igualdad y la creatividad hecha desde Bizkaia. Con este proyecto, la Sala BBK buscaba perfilarse como un espacio de creación, además de exhibición y la audiencia ha respondido con una acogida excepcional: 534 asistentes a las 7 sesiones, con un 93% de ocupación media.
- La primera edición del **BBK OFF FESTIVAL**, que tiene como objetivo fundamental la promoción y exhibición de piezas escénicas de carácter alternativo y el apoyo a la cantera artística vasca, a sus propuestas más arriesgadas y sorprendentes. Este festival ha contado con 68 propuestas artísticas presentadas, de las cuales 14 han sido seleccionadas y representadas en SALA BBK.



En total, más de 14.700 personas han asistido presencialmente a los 107 eventos y 136 sesiones celebradas en la Sala BBK a las que habría que sumar las visualizaciones online. La mejora del contexto COVID ha permitido recuperar la tan añorada presencialidad de los eventos (82%), con sólo un 18% programados en streaming (3%) o en formato mixto (15%). La apuesta por la cultura vasca y los artistas locales se ha traducido en más de 6.500 asistentes a eventos en euskera o en varios idiomas (44% del total). La vocación por ofrecer una cultura al alcance de todos los públicos sigue siendo evidente: el precio medio de la entrada se situó en 7,8€ y un 33% de los asistentes a eventos en SALA BBK accedieron de forma gratuita.



Además del apoyo directo a través de la Sala, BBK ha aprovechado sus alianzas con los agentes culturales para completar una oferta para toda Bizkaia, incluyendo una importante variedad de manifestaciones culturales y actividades adaptadas a las restricciones derivadas de la pandemia. En total, las actividades culturales han contado con más de 1,5 millones de visitas/participantes, destacando en particular las siguientes:

- Los programas BBK desarrollados con los grandes referentes culturales de Bizkaia registraron más de 500.000 participaciones durante 2021: en concreto, 260.000 personas han participado en los espacios didácticos y programas educativos del Museo Guggenheim y del museo de Bellas Artes, a los que se suman 238.600 personas usuarias de la Mediateka BBK, en Azkuna Zentroa.



- La oferta cultural se ha articulado buscando la mayor capilaridad posible en el territorio, colaborando con diversas entidades y agendas culturales municipales. En total, se han abordado 12 proyectos que han registrado más de 145.000 participantes. Uno de ellos ha sido la exposición itinerante con propósito didáctico **La Ruta del Arte BBK / Artearen Ibilbidea II**, que ofrece al público reproducciones en alta calidad de 36 obras de arte de la colección del Museo de Bellas Artes instaladas al aire libre en un dispositivo especialmente diseñado para este programa de divulgación artística. En esta ocasión, se suma el novedoso formato de su presentación ABC. El alfabeto del Museo de Bilbao, ideado por Kirmen Uribe. El escritor escogió una serie de palabras en euskera, castellano, inglés y francés, que, ordenadas alfabéticamente por su inicial, han servido como hilo conductor para agrupar conceptualmente una serie de obras de arte de la colección del museo. La exposición ha podido disfrutarse durante los meses de verano en 20 municipios de Bizkaia.
- El esfuerzo por impulsar actuaciones y programas de folklore y cultura vascas se ha materializado en proyectos como el Ibilaldi, el Campeonato Interpueblos de Pelota Mano 2021, el Campeonato BBK de Jóvenes Bertsolaris, la celebración del Bizkaiko Dantzari Eguna 2021 (en colaboración con Bizkaiko Dantzarien Biltzarra), Durangoko azoka o Folklore Azoka o Izenaduba, la casa de Olentzero, así como otras acciones de apoyo a la investigación y divulgación de nuestra historia con entidades referentes como Fundación Sabino Arana.

En total se han desarrollado 3.900 actividades tanto a través de la colaboración con museos y entidades culturales, agendas culturales municipales, así como mediante el impulso del actuaciones y programas de promoción del folklore y la cultura vascas.

### **Educación, Talento y Emprendimiento**

BBK persigue contribuir al refuerzo de valores y a la generación de riqueza cohesionadora mediante el apoyo complementario al sistema de educación y ciencia, así como con proyectos que generen impacto social, empleo y emprendimiento. Bajo esta línea aborda dos retos de diferente alcance y focalizados en diferentes públicos en torno a la creación de empleo y riqueza para el territorio de Bizkaia. Por un lado, apoyando a las personas en su formación, capacitación y desarrollo, facilitando así su acceso al

mercado de trabajo y contribuyendo a la retención del talento en el tejido empresarial de Bizkaia. Por otro lado, a través de una apuesta por el emprendimiento social y la inversión de impacto como vías para lograr un desarrollo económico sostenible.

Durante 2021 se han destinado 5,8 millones de euros a diversas iniciativas en torno a 4 ámbitos de actividad (1. Talento y Empleo; 2. Innovación; 3. Emprendimiento con Impacto Social; 4. Apoyo al Sistema de Investigación en Bizkaia), que han beneficiado conjuntamente a más de 41.100 personas

El ámbito de **TALENTO Y EMPLEO** agrupa diversas iniciativas de capacitación, formación, becas, practicas, empleo e inserción laboral, así como el apoyo a foros y eventos para el fomento del empleo y de las capacidades STEAM. En 2021 se han desarrollado 9 programas de este tipo, con más de 19.000 personas beneficiarias, destacando especialmente dos iniciativas:

- Por un lado, desde BBK se ha impulsado en colaboración con Diputación Foral de Bizkaia el proyecto **EUPI**, la plataforma para la digitalización del comercio de Bizkaia. El portal de compras de Bizkaia abrió sus puertas en junio de 2021 con los 210 primeros comercios del territorio adheridos a la plataforma. Son comercios de Bizkaia de todos los sectores, que han recibido asesoramiento y formación en comercio electrónico antes de abrirse al público la plataforma online. La web, con versiones en euskera y castellano, supone un importante paso en la digitalización del comercio local para ser más competitivo y proteger el empleo que genera. A finales de diciembre la plataforma de comercio electrónico contaba con 503 comercios adheridos y más de 1.590 clientes registrados.
- Por otro, **BBK Bootcamp**, desarrollada en colaboración con CODE4JOBS, un sistema de formación intensiva de 12 semanas de duración en el que las personas participantes adquieren las capacidades profesionales necesarias para ejercer como desarrolladoras informáticas. Tras la formación, registran una tasa de inserción laboral superior al 80% a los 6 meses de finalizar la formación. En 2021 el recién inaugurado centro BBK KUNA ha acogido la 9ª y 10ª edición de BBK Bootcamp de programación, con 68 participantes, y ha lanzado la primera edición del BBK Bootcamp de Ciberseguridad. 52 de las personas participantes han contado con una beca BBK TECH SCHOOL que les ha permitido acceder a la formación sin coste o a costes muy reducidos.

En el ámbito de INNOVACION el principal hito de 2021 ha sido la inauguración de BBK KUNA, la casa de los Objetivos de Desarrollo sostenible (ODS). Los ODS fueron acordados por las Naciones Unidas en 2015 en el marco de la Agenda 2030 y persiguen erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas del mundo sin distinción gocen de paz y prosperidad. Inaugurada en octubre de 2021, BBK KUNA nace plenamente alineada con el compromiso de BBK por el impulso de modelos de competitividad sostenible. Se configura como un nuevo espacio que reunirá a empresas, universidades, organizaciones, administraciones, centros de investigación y a la ciudadanía en general para trabajar conjuntamente y dar respuesta a los retos que se nos presentan como sociedad, a través de 3 líneas de trabajo: Participación, KUNA Lab y Formación.



PARTICIPACIÓN a través de instrumentos como:

- El **Consejo Consultivo**, que sirve de conexión entre los barrios de Bilbao La Vieja, San Francisco y Atxuri y el espacio BBK Kuna al objeto de realizar propuestas de actuación. También tiene como finalidad encauzar la participación ciudadana en el desarrollo de respuestas a los retos del futuro que se plantearán desde BBK Kuna. Está formado por un total de 21 vecinos de estos barrios, de perfiles diversos que han sido seleccionadas a través de un sorteo entre 110 candidaturas.

- Las **Comunidades de Aprendizaje** orientadas a la práctica (CAPs), que son espacios de aprendizaje compartido entre personas diversas que se reúnen periódicamente de manera voluntaria e informal para experimentar de forma práctica sobre cuestiones concretas de interés común. Buscan impulsar un espacio de reflexión y diálogo para generar inteligencia colectiva, activar prototipos y transferir lo trabajado o aprendido.
- **HaurKuna/GazteKuna:** programa de actividades para público infantil que tiene el objetivo de generar un impacto positivo en niños y niñas de 3 a 10 años a través del juego. Para ello, trabajarán a través de distintas actividades lúdicas valores vinculados con el desarrollo sostenible y la Agenda 2030.
- **THE FUTURE GAME.** Respuestas a los retos del futuro. Se trata de un programa de formación en el que **30 jóvenes de Bizkaia** exploran a través del juego las tendencias y desafíos más importantes de este siglo para buscar soluciones que tengan un impacto positivo en su entorno. Los retos están basados en los 17 Objetivos de Desarrollo de Naciones Unidas (ODS),

#### KUNA LAB:

- **KUNA INSTITUTOA:** se trata de un proyecto de Think Tank presidido por Daniel Innerarity y formado por 16 voces referentes en el territorio que identificarán y priorizarán los diferentes retos estratégicos para Bizkaia a abordar para los próximos años. Desde BBK Kuna, con el apoyo de Globernance (Instituto de Gobernanza Democrática) se impulsarán distintas iniciativas innovadoras que aborden los retos sociales previamente identificados y priorizados: como proyectos de investigación-acción, congresos, jornadas o talleres. Actualmente hay en marcha 3 investigaciones de salida: Libro Blanco post-pandemia; Bakarzain: Soledad no deseada y cuidados; y Certificado ASG para PYMES.
- **BBK KUNA 2030 KIDEAK:** un total de 83 entidades formarán parte de la red BBK KUNA 2030 KIDEAK, una alianza entre organizaciones para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible desde un enfoque colaborativo y orientado a la acción.

En sus primeros meses de actividad, BBK KUNA ha acogido 31 actividades y eventos que han registrado 1.392 participantes.

En el ámbito del **EMPRENDIMIENTO SOCIAL** BBK sigue apostando por modelos empresariales alineados con la competitividad sostenible, que contribuyan positivamente al entorno y a la sociedad. Ante un contexto social cambiante y que demanda nuevas respuestas a los retos actuales, desde BBK se han impulsado y/o acelerado 8 proyectos sostenibles / carácter social durante 2021.

En 2020 se lanzó la primera convocatoria de **BBK EKIN**, un programa de impulso al emprendimiento social que ofrece financiación en las etapas iniciales en forma de salario promotor (convertible en préstamo participativo) a iniciativas de emprendimiento con sede en Bizkaia, que sean viables económicamente y que tengan una elevada componente social o den respuestas a retos actuales. De las 86 solicitudes presentadas, 4 han sido seleccionadas para ser apoyadas por BBK durante los 2020 y 2021:

- Roseo Eólica Urbana (energías renovables): propone el desarrollo de sistema de generación eólica urbana que, no produce ruido ni vibraciones, haciéndolo compatible con la habitabilidad. El proyecto cuenta con un equipo promotor de 3 personas.
- SBS Technology (Economía circular): desarrolla una tecnología innovadora para realizar procesos termoquímicos de revalorización de residuos no reciclables. Emprendedor en solitario.
- Delikatetxe (Economía circular): desarrollo de productos alimenticios de alta calidad de Km0 a través de la revalorización de materia prima de altísimo valor del sector primario vasco (gallinas ponedoras, verdura que no se vende, etc). El proyecto cuenta con un equipo promotor de 3 personas.
- Inbizi Healthcare (Sociosanitario-Dependencia): han desarrollado un dispensador de medicamentos, capaz de dispensar la medicación correcta con una escasa intervención del paciente y mínimamente gestionado por la persona cuidadora orientado a personas de edad muy avanzada. El proyecto cuenta con un equipo promotor de 3 personas.

Esta iniciativa complementa otros programas de apoyo a la inversión social de BBK como Venture Philanthropy y Mundualdatu, ideados respectivamente para acelerar e invertir en negocios en etapas más avanzadas del proceso emprendedor. En 2021 ha tenido lugar la 2ª edición del programa de aceleración para startups de impacto social y medioambiental de Bizkaia, **BBK Venture Philanthropy**. De las 11 candidatas preseleccionadas, se han elegido 4 startups finalistas (Aplanet, Labsland, The Good Riders e Insekt Label), que presentaron sus proyectos en el DemoDay celebrada en febrero.

- APlanet ayuda a las organizaciones a llevar su Responsabilidad Social al siguiente nivel con una serie de soluciones tecnológicas (cloud) que les permite ser más sostenibles y aumentar su impacto social y medioambiental positivo. Para ello utiliza análisis de datos de impacto, generación de memorias de sostenibilidad y gestión de voluntariado corporativo, entre otros.
- Labsland proporciona a colegios y universidades acceso a laboratorios y equipamientos reales educativos, a través de Internet. Actualmente ofrecen acceso a unos 30 laboratorios diferentes, desarrollados junto a 27 universidades en 14 países distintos, cubriendo sobre todo los ámbitos de Física, Tecnología e Ingeniería, si bien la plataforma está preparada para cubrir muchos ámbitos adicionales.
- The Good Riders es la primera plataforma de delivery y entrega de última milla centrada en ofrecer servicio (y próximo centro especial de empleo) con personas con discapacidad en plantilla (mínimo el 70%) y vehículos eléctricos (inicialmente bicicletas y motos eléctricas).
- Insekt Label es un proyecto de insecticultura para el desarrollo de alimentos funcionales y sostenibles en formato de concentrados solubles de péptidos bioactivos (proteína) para targets desfavorecidos.

Estas 4 startups, además de recibir una financiación a fondo perdido de 100.000€, han contado con un seguimiento profesional que les ayuda a seguir haciendo crecer sus proyectos. Respecto a Mundualdatu, cabe destacar la inversión realizada en 2020 en BeGas motor, la primera compañía de movilidad sostenible en fabricar motores eco homologados para camiones y autobuses urbanos, apoyada desde BBK con 400.000€.

De manera complementaria al apoyo directo a iniciativas empresariales, se ha continuado avanzando en fortalecer el ecosistema de emprendimiento social, con la celebración de eventos que han contado con más de 16.700 participantes. Es el caso de la presentación de los **Emprendedores Sociales 2021 de Ashoka** que tuvo lugar en KUNA o la participación de BBK en **BBSC-Biscay Bay Startup Campus**, el mayor evento de jóvenes emprendedores del sur de Europa que tuvo lugar en Bilbao en noviembre.

Por último, en el ámbito de **apoyo al sistema de investigación en Bizkaia**, BBK apunta hacia el futuro y apuesta por una Sociedad sostenible a través de las ayudas a la investigación con entidades de referencia como el **Instituto de Investigación sanitaria BioCruces**. Creado en 2008, busca promover la investigación biomédica, epidemiológica, de salud pública y en servicios sanitarios, así como fundamentar científicamente los programas y políticas del sistema sanitario, reforzar la calidad de los servicios de salud e impulsar la integración de la práctica clínica con la investigación científica avanzada y la transferencia al tejido empresarial. Bajo este acuerdo, durante 2021 se han abordado 5 líneas de investigación apoyadas por BBK: efectividad de la Terapia Robotizada en Neuro-Rehabilitación en lesionados medulares (LOKOMAT®); efectividad de la Terapia Robotizada en Neuro-Rehabilitación en la rehabilitación pediátrica en parálisis cerebral (LOKOMAT® y Exoesqueletos); efectividad de la Terapia Robotizada en Neuro-Rehabilitación en pacientes con esclerosis múltiple, EKSO GT™ frente a LOKOMAT®; y Nutrición y Ambiente: impacto en el desarrollo y evolución del microbioma en el lactante. En conjunto durante 2021 se han realizado más de 800 sesiones de entrenamiento con 28 pacientes, y se han formado y capacitado 9 fisioterapeutas con los aprendizajes resultantes de estas investigaciones. Además, como socio del instituto, BBK ha contribuido a proyectos estratégicos, como son los desarrollos de las plataformas Banco de Pruebas del Sistema Nervioso, Laboratorio de Impresión 3D o Plataforma de Genética-Genómica.

Otra iniciativa de BBK para el impulso de la investigación es **Bilbao BBK Talent**, un proyecto en colaboración con Suspergintza Elkartea, enmarcado en una estrategia de atracción de talento investigador de fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Se trata de la puesta a disposición de un equipamiento residencial dirigido a personal investigador con elevado nivel de excelencia académica que desee venir a Bizkaia para desarrollar una labor docente o investigadora no permanente en alguno de los centros de I+D+i conveniados con el Programa.

El elemento residencial es el eje en torno al que se desarrolla el Programa, si bien este va más allá y busca la integración efectiva de las personas en el nuevo entorno en el que están desarrollando su actividad investigadora, poniendo en marcha cinco líneas principales de actuación:

- Asistencia personalizada previa a la llegada a Bilbao.
- Atención, encuentro y acogida de las personas en su llegada a Bilbao.
- Integración del personal investigador con el resto de las personas de la residencia y de la comunidad científica de Bizkaia mediante la programación de actividades de carácter social.
- Integración de cada una de las personas en la ciudad y su entorno teniendo en cuenta sus intereses personales y profesionales.
- Relación institucional con los centros de investigación y docentes.

BBK Talent aloja cada año a más de 150 investigadores y sus familias, creando un entorno acogedor que invite al personal investigador y a sus familias a crecer, vivir y disfrutar de lo que ofrece Bizkaia. En 2021, 246 personas (186 investigadores y sus familiares) han disfrutado de las instalaciones y servicios de BBK Talent.

### **Medioambiente y Desarrollo Sostenible**

Esta línea estratégica de nueva creación agrupa las iniciativas de naturaleza y medioambiente desarrolladas por BBK desde un enfoque conjunto, con el objetivo de promover la protección del medio ambiente y un modelo de sociedad más sostenible a través del desarrollo de proyectos de preservación de la naturaleza y sensibilización medioambiental.

El centro de BBK Urdaibai es uno de los recursos clave para el desarrollo de esta línea. Conocido por sus colonias infantiles y ubicado en el entorno privilegiado de la reserva de Urdaibai, recibe anualmente más de 5.000 niños y niñas. Además de albergar las colonias de Verano BBK Udalekuak, durante el curso escolar se lleva a cabo desde hace más de 35 años el programa de sensibilización medioambiental **UIHP (Urdaibaiko Ingurumen Hezkuntzako Proiektua**, antiguo CEEP/SESZ - Centro de Experimentación Escolar de Pedernales) mencionado anteriormente. Se trata de un programa que BBK desarrolla en colaboración con Gobierno Vasco y que proporciona al alumnado de los centros escolares participantes un entorno físico y pedagógico único en el que explorar el impacto de sus decisiones y su estilo de vida en la naturaleza y en los ecosistemas, con el fin de orientar tanto al profesorado como al alumnado hacia un modelo de vida basado en la sostenibilidad. Debido a las restricciones sanitarias derivadas de la pandemia, la actividad con alojamiento en el centro BBK Urdaibai tuvo que suspenderse en 2020. Durante esos meses se aprovechó para rediseñar y actualizar el contenido del programa medioambiental para responder a las necesidades y retos de la sociedad actual y rebautizarlo como UIHP. En el último trimestre de 2021 se ha retomado nuestro programa de formación ambiental UIHP en Urdaibai Zentroa, con 384 participantes procedentes de 6 centros escolares de Bizkaia.

Además del rediseño de los proyectos educativos y Udalekus, durante 2021 el equipo de BBK Urdaibai ha continuado avanzando en la transformación del centro BBK Urdaibai en **centro de**



**referencia** en cuestiones de cambio climático en el marco del proyecto **BBK KLIMA**, partiendo de la importancia de los ODS y reconociendo el papel fundamental del **ODS 13** de acción por el clima, con iniciativas como UIHP o los ciclos audiovisuales **BBK KLIMA ZIKLOA**.

Respecto a este último, **BBK Klima Zikloa** dio comienzo en octubre de 2021 coincidiendo con el Día Internacional contra el Cambio Climático. Se trata de un ciclo de documentales que combina 17 proyecciones en Sala BBK con diversas acciones complementarias (coloquios, charlas y conferencias) para profundizar en la defensa del medio ambiente. Además de los más de 200 asistentes presenciales, se han difundido contenidos sobre cambio climático en **EITB**, con el fin de sensibilizar acerca de los retos climáticos y los cambios necesarios para abordarlos con éxito.

Otros proyectos sobre naturaleza y medioambiente son los descritos en el capítulo de *Información sobre cuestiones medioambientales* de este mismo informe: BBK Basoa, Urdaibai Bird Center y BBK Karpin, centrados en la biodiversidad de especies, que han registrado conjuntamente más de 88.600 participantes.



Finalmente, el apoyo al sector primario constituye otro ámbito de actividad en el ámbito de **desarrollo sostenible**. Durante el último trimestre de 2021, cuando lo ha permitido el contexto COVID, ha sido posible recuperar la actividad de BBK en ferias. Con el firme objetivo de acercar a la población urbana la calidad y diversidad de los productos producidos en pequeñas y medianas explotaciones agrícolas-ganaderas, se han generado y facilitado **10 ferias** en 10 municipios de Bizkaia como punto de encuentro y venta presencial entre las personas productoras y consumidoras, sin intermediarios.



Esta iniciativa de apoyo al sector primario se complementa con nuestra plataforma **BBK AZOKA** para venta online, que aporta un canal complementario al presencial para conectar a productores y consumidores de Bizkaia. Al igual que sucedió en 2020, debido a las restricciones derivadas de la pandemia de COVID19 el número total de ferias celebradas en 2021 ha sido notablemente inferior al de años anteriores. En este contexto ha seguido siendo de gran ayuda contar con BBK AZOKA, que ha registrado 209 clientes y desde donde se han gestionado más de 1.100 pedidos por un importe medio de 44€, apoyando de esta forma a los 56 productores locales adheridos.

## 9.5. Compra responsable

### 9.5.1. Política de compras

La Política de Compras de BBK fue aprobada por el Patronato con fecha 24 de junio de 2021 con la finalidad de definir los principios y pautas comunes de actuación que deben guiar los procesos de compras y contrataciones que se realicen en BBK con énfasis en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible marcados.

Esta política ha sido revisada y actualizada como consecuencia de una revisión contra las mejores prácticas en gobierno corporativo. Asimismo, se tuvo en consideración el informe de auditoría interna sobre el proceso de compras de BBK emitido con fecha 1 de junio de 2020.

La Política de Compras de BBK se rige por los siguientes principios:

- Respeto a la legalidad
- Compromiso con la integridad
- Concurrencia de proveedores
- Objetividad
- Transparencia
- Creación de valor
- Confidencialidad
- Sostenibilidad

Siempre que sea posible, se prestará especial atención a la existencia de políticas implantadas de responsabilidad social / de compromiso con el desarrollo sostenible (cumplimiento ODS, etc.). Entre otros aspectos, se considerarán:

- Aspectos de carácter medioambiental (eficiencia energética, huella de carbono, etc.)
- Cuestiones sociales y relativas al personal (empleados, igualdad de género, tipología de contratos, remuneraciones medias, brecha salarial, empleados con discapacidad, medidas de conciliación, formación, etc.)
- Aspectos relacionados con el respeto a los derechos humanos (existencia de códigos éticos, códigos de conducta, políticas de protección de datos, de prevención de riesgos laborales, etc.)
- Compromisos con el desarrollo sostenible, relaciones mantenidas con la comunidad, etc.

Actualmente, el Departamento de Compras de BBK está inmerso en un proyecto de Gestión Avanzada de la función cuyos ejes estratégicos son:

- **Control:** Trazabilidad y control de los procesos y forma de trabajo, adherencia a políticas
- **Eficiencia en el proceso:** Procesos, gestión, organización y tecnología eficientes.
- **Alineamiento con los valores BBK:** Cumplir y promover los valores de BBK en el desarrollo de la totalidad de las actividades.
- **Servicio a las áreas:** Acompañamiento y apoyo en el proceso de compras a la totalidad de las áreas.

- **Eficiencia en costes:** Búsqueda continua de oportunidades de mejora que incrementen la eficiencia en costes para optimizar el retorno social.
- **Mejores prácticas:** Consolidación de una mejora continua.
- **Cumplimiento de la legalidad vigente:** Soluciones que controlen el cumplimiento de la legalidad vigente.

A partir de estos objetivos se ha definido un conjunto de acciones, agrupadas en catorce ejes de acción, que desarrollarán durante los próximos 18 meses:



## 9.5.2. Compromiso con proveedores locales

BBK ha sido históricamente uno de los actores más comprometidos con el desarrollo local, tanto a nivel social como económico. Adicionalmente a su importante función en la contratación local, apuesta por la compra a proveedores locales, es decir, situados en Bizkaia y en el País Vasco.

En el ejercicio 2021, BBK ha trabajado con un total de 536 empresas proveedoras. De estas, 427 eran locales, lo que supone un porcentaje del 79,66%. Asimismo, 47 de estas empresas proveedoras son entidades sin fines lucrativos, lo que supone un 8,77 % del total.

Por su parte, el volumen facturado por estas empresas a BBK en el ejercicio 2021 ha ascendido a 15,16 millones de euros. De este volumen total, un 87,81% ha sido facturado por proveedores locales y un 4,03% a entidades sin fines lucrativos.

## 9.6. Acciones de asociación o patrocinio

BBK cuenta con diversas afiliaciones a asociaciones y lleva a cabo diferentes acciones de patrocinio.

Por un lado, las acciones de asociación que lleva a cabo en este sentido están dirigidas a fortalecer el tejido empresarial del territorio, la innovación de calidad y el debate libre y justo. A continuación, se muestran las 9 asociaciones en las que ha participado BBK:

**Acciones de asociación de BBK en 2021:**









BBK ha destinado en 2021 más de 69,9 miles de euros a acciones de asociación.

Por otro lado, BBK ha participado en diferentes acciones de Patrocinio y copatrocinio a lo largo del ejercicio 2021, a través de las cuales ha promovido la sostenibilidad, la cultura y el deporte. En la siguiente tabla se muestran los diferentes patrocinios de BBK junto a una descripción de estos:

**Acciones de patrocinio y copatrocinio de BBK en 2021.**

	<p>Patrocinio del proyecto BBK Family que tiene como objetivo acompañar a las familias de Bizkaia en la crianza de sus hijos e hijas para permitirles un mayor crecimiento; y pretenden ser un recurso de referencia en Bizkaia en el ámbito de la prevención primaria.</p>
	<p>Copatrocinio de diferentes actos llevados a cabo por Fórum Europa.</p>
	<p>Proyecto e-movilidad cuya finalidad es dar a conocer la movilidad cero emisiones y demostrar que el vehículo eléctrico es una realidad hoy en día.</p> <p>La colaboración se centra en la construcción de un espacio denominado "Zona de juegos y circuito para lo más pequeños".</p>
	<p>Patrocinio del congreso SUM BIO Sustainable Urban Mobility 2021, donde se debate sobre los retos, las oportunidades y las estrategias para lograr la consolidación de sistemas de movilidad urbana sostenibles.</p>

	<p>Patrocinio del evento de presentación de emprendedores sociales y jóvenes "Changemakers".</p>
	<p>Patrocinio de los eventos musicales "BBK On Stage" y el "10º Music Legends"</p>
	<p>Patrocinio del evento "Hack&amp;Disrupt!", el primer hackathon centrado en el mundo Fintech e insurtech y especialmente orientado al ámbito de las finanzas sostenibles.</p>
	<p>Patrocinio de la 4º edición del evento de emprendimiento joven "Biscay Bay Startup Campus" en noviembre del 2021.</p>
	<p>Patrocinio del evento Izenaduba Basoa - Olentzeroren Etxea</p>
	<p>Patrocinio del evento musical BBK Live Udazkena en el Bilbao Arena.</p>

BBK ha destinado en 2021 más de 1 millón de euros a acciones de patrocinio.

## 9.7. Usuarios y beneficiarios

### 9.7.1. Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios

Dada la naturaleza de su actividad, BBK no presta servicios que puedan incidir o afectar a la seguridad y a la salud de sus usuarios.

BBK considera un objetivo prioritario la protección de datos personales y el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (en adelante, el "RGPD") y la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal vigente, velando por el cumplimiento de la misma. Para ello, dispone de una Política de Protección de Datos Personales que establece las directrices a seguir en materia de protección de datos de carácter personal y una descripción de los principios de actuación, así como una serie de pautas de obligado cumplimiento para todo el personal de BBK orientadas a garantizar la protección de estos.

Para ello BBK cuenta con un Comité de Protección de Datos que se encarga, entre otras funciones, de establecer los procedimientos internos que desarrollan los principios recogidos en la política y de mantener actualizado el modelo de protección de datos, así como de coordinar la aplicación del mismo con iniciativa y control.

Así, la Dirección de Organización será la encargada de implementar en los sistemas de información los controles y desarrollos informáticos que sean adecuados para garantizar el nivel de seguridad requerido en función del riesgo asignado a cada uno de los tratamientos de datos personales.

Adicionalmente, en lo relativo a la seguridad física de los usuarios, BBK cuenta con:

- Unidades de desfibriladores externos semiautomáticos, en los centros con mayor concurrencia de usuarios.
- Medios de extinción de incendios, de acuerdo con la normativa vigente.
- Sistemas de intrusión, en todos los centros y CCTV y controles de acceso en los centros con mayor concurrencia.
- Planes de autoprotección o de emergencia donde se indica el protocolo a seguir en caso de emergencia.
- Servicio de mantenimiento de todos los sistemas de seguridad para asegurar al máximo la protección de las personas usuarias y empleadas.
- Control sobre los centros con actividad a través de la central receptora.
- Servicio de seguridad privada en aquellos centros donde resulta necesaria la vigilancia de manera presencial.
- Cámaras termográficas en los centros de mayor concurrencia para realizar un filtro de temperatura corporal.

En este sentido, BBK facilita a sus proveedores de servicios de seguridad y de mantenimiento de los sistemas la evaluación de riesgos laborales y las instrucciones de emergencia relativas a los centros donde prestan los servicios.

Por último, en lo que se refiere a medidas de prevención en materia de seguridad alimentaria, BBK contrata para sus comedores a empresas que acreditan contar con procedimientos internos implantados y operativos que garantizan una producción y servicio controlado y seguro de acuerdo con la normativa vigente. A tal fin, estas empresas cuentan con los correspondientes certificados de calidad (ISO 9001; ISO 14001; ISO 22000).

### 9.7.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas

El 26 de noviembre de 2021 el Comité de Dirección de BBK aprobó el procedimiento para la gestión de quejas, sugerencias, agradecimientos, otros tipos de contacto y reclamaciones, en el que se definen las pautas comunes de actuación que deben guiar la gestión de las comunicaciones y reclamaciones que se reciban en los servicios, proyectos o actividades gestionados por BBK.

BBK ha definido diferentes vías de gestión en función de la tipología de comunicación o reclamación recibida. Con periodicidad semestral, se analizarán todas las comunicaciones y reclamaciones recibidas por el equipo de calidad, compuesto por los departamentos de Obra Social, Control Interno, Auditoría Interna, Asesoría Jurídica e Impacto Social, y se consensuarán acciones preventivas para evitar la recepción de nuevas comunicaciones y/o reclamaciones relacionadas con aquellas que hayan sido puestas en conocimiento de BBK por los usuarios.

BBK dispone de varios canales de comunicación con beneficiarios, usuarios y la sociedad en general. Estos mecanismos reafirman su compromiso con el mantenimiento de una comunicación fluida con la sociedad, incorporando los principios de compromiso, transparencia y cercanía, que se recogen en el Código Ético de BBK. En BBK se dispone de:

- Web corporativa ([www.bbk.eus](http://www.bbk.eus)) en la que se informa principalmente de los programas y proyectos enmarcados dentro cada una de las líneas de actuación de la Obra Social.
- Para la gestión de quejas, sugerencias, agradecimientos y contactos, se utilizará el formulario ubicado en la web <https://www.bbk.eus/es/>.
- Para el caso de las reclamaciones, se facilitarán hojas de reclamación, que deberán estar disponibles en cada uno de los centros.
- Portal BBK y tú, en el que tanto las entidades colaboradoras como los usuarios, pueden tramitar las inscripciones a los programas y/o convocatorias de proyectos.
- Número de teléfono gratuito de atención (94 685 94 00) disponible de lunes a jueves de 8h a 17h y viernes de 8h a 15h.
- Redes sociales.
- Canal de denuncias de cualquier actividad sospechosa, ilícita o contraria al Código ético a través de la dirección de correo electrónica [buzondedenuncias@bbk.eus](mailto:buzondedenuncias@bbk.eus) y/o mediante comunicación escrita en papel al buzón físico habilitado en las oficinas centrales de BBK.
- Buzón electrónico ([protecciondedatos@bbk.eus](mailto:protecciondedatos@bbk.eus)) para el ejercicio de derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos de carácter personal, así como, limitación, portabilidad u oposición al tratamiento, identificándose como persona usuaria, aportando fotocopia del DNI o documento equivalente y concretando su solicitud.

El día 6 de octubre de 2021, se recibió una queja en la que el equipo gestor del proyecto decidió, tras su análisis, dar respuesta desestimando las demanda de la persona usuaria.

Con fecha 9 de noviembre de 2021, BBK ha recibido una reclamación que fue archivada con fecha 22 de noviembre de 2021, como consecuencia de la mediación satisfactoria que hubo entre las partes.

## 10. Taxonomía

En el marco del Green Deal europeo, y como parte del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la UE, se ha desarrollado un paquete normativo europeo con diferentes instrumentos legales que aspiran a reorientar los flujos de capital hacia inversiones sostenibles, incorporar la sostenibilidad en la gestión de riesgos y fomentar la transparencia.

El Reglamento de Taxonomía de la UE (Reglamento (UE) 2020/852) establece los criterios para determinar si una actividad económica se considera medioambientalmente sostenible. Actualmente se han articulado seis objetivos medioambientales a los que una actividad económica puede contribuir para considerarse medioambientalmente sostenible y en el futuro se desarrollarán "taxonomías" de índole social y de gobernanza.

Asimismo, mediante su Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, se establecen las divulgaciones que deben realizar las empresas sujetas a las obligaciones de reporte de información no financiera relativas a la proporción de los activos e ingresos procedentes de servicios y actividades asociados con actividades económicas medioambientalmente sostenibles.

Adicionalmente, se especifican los indicadores clave de resultados que se aplican a las empresas financieras y no financieras.

En el caso del Grupo BBK, formado por la matriz, BBK, y las entidades dependientes que integran el subgrupo Kutxabank, se considera que la actividad de todo el Grupo es financiera, al ser inmaterial la aportación de BBK a las cifras consolidadas de activos, importe neto de la cifra de negocios y plantilla. Tal es así que la normativa contable aplicable para la elaboración de los estados financieros consolidados de Grupo BBK es la prevista para entidades financieras, mientras que para la elaboración de sus estados financieros individuales aplica la normativa de entidades sin fines lucrativos.

Siendo el Subgrupo Kutxabank una entidad de crédito, el principal indicador en relación al cumplimiento de esta normativa es el GAR, ratio de activos verdes, que muestra la proporción de las exposiciones relacionadas con actividades elegibles según la taxonomía en comparación con su total de activos.

En consecuencia, como se ha mencionado previamente, dado el elevado peso relativo del volumen de activos que provienen del Subgrupo Kutxabank sobre el total de activos del Grupo BBK (que alcanzan el 99,4%) y siendo por tanto los activos aportados por BBK no materiales (tan solo representan el 0,6% del total activo de Grupo BBK), se considera que el GAR calculado para el Subgrupo Kutxabank se corresponde con el GAR del Grupo BBK.

Se recoge a continuación el resumen de cálculo publicado por Kutxabank, S.A y sociedades dependientes, el cual se reporta con todo el detalle dentro del Anexo II del presente informe "Información no financiera referida a las entidades dependientes que integran el Subgrupo Kutxabank".

	INFORMACIÓN EN BASE OBLIGATORIA		INCLUYENDO INFORMACIÓN EN BASE VOLUNTARIA	
	Sobre Total Activos de L GAR	Sobre Activos Totales Brutos	Sobre Total Activos del GAR	Sobre Activos Totales Brutos
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Actividades Económicas Elegibles	56,0%	47,5%	61,5%	52,2%
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Actividades Económicas NO Elegibles	44,0%	52,5%	38,5%	47,8%
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Administraciones Centrales, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales		15,0%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Derivados	0,1%	0,1%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Empresas No Sujetas a DINF	6,7%	5,7%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Cartera Negociación		0,1%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Préstamos Interbancarios a la Vista	0,4%	0,3%		

De este modo, con la inclusión del cálculo del GAR por parte de Grupo BBK, se da cumplimiento a los requisitos normativos de reporte de la información contemplados en el Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020, en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio y en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión de 4 de junio de 2021.

No obstante lo anterior, la Fundación también contribuye a la sostenibilidad de su entorno mediante su actividad específica de forma independiente de la actividad bancaria. Por ello, **de forma voluntaria**, se ha calculado la elegibilidad de los activos relacionados con las dos actividades específicas que conforman el objeto social de la Fundación:

- Desarrollo de la Obra Social
- Gestión patrimonial



### Obra Social

BBK ha realizado un análisis de la vinculación de los diferentes proyectos de obra social llevados a cabo en 2021 a los seis retos identificados por la UE para garantizar la sostenibilidad ambiental:

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2021 (euros)
<b>1. Mitigación del cambio climático</b>	BBK VENTURE PHILANTHROPY	Programa de apoyo a la inversión con el objetivo de acelerar e invertir en startups de impacto social y medioambiental de Bizkaia. En 2021 ha tenido lugar la 2º edición de este programa, dentro de la cual fueron seleccionadas 4 startups como finalistas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- APlanet: software de análisis de datos de impacto medioambiental.</li> <li>- Labsland: proporciona el acceso a colegios y universidades a laboratorios y equipamientos educativos.</li> <li>- The Good Riders: la primera plataforma de delivery centrada en ofrecer servicio con personas con discapacidad</li> <li>- Insekt Label: proyecto de insecticultura para el desarrollo de alimentos sostenibles.</li> </ul>	135.948
	BBK EKIN	Programa de impulso al emprendimiento social que ofrece financiación en forma de salario promotor a iniciativas con un elevado componente social o de solución a los retos actuales de Bizkaia. Este programa complementa a otros proyectos de apoyo a la inversión social como Venture Philanthropy o Mundualdatu. Mediante este programa se han apoyado las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SBS Technology: desarrollo de una tecnología para realizar procesos termoquímicos de revalorización de residuos no reciclables.</li> <li>- Delikatetxe: desarrollo de productos alimenticios de alta calidad de Km0 a través de la revalorización de materia prima de alto valor procedente del sector primario vasco.</li> </ul>	90.194
	DIGITALIZACIÓN ECONOMÍA EUP!	Iniciativa impulsada en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia para la creación de una plataforma de digitalización del comercio en Bizkaia que aporte competitividad al sector y contribuya a impulsar el comercio de proximidad.	1.109.815
	SUM BILBAO	Patrocinio realizado al Congreso Sustainable Urban Mobility para el debate sobre los retos, las oportunidades, y las estrategias para lograr la consolidación de sistemas de movilidad urbana sostenibles.	24.675
	BBK BASOA	Proyecto en colaboración con la Fundación Lurgaia cuyo objetivo es preservar la biodiversidad mediante la recuperación del bosque autóctono como ecosistema original. Para ello se combinan acciones de voluntariado para la plantación de especies autóctonas con compañías de sensibilización.	36.866
	BBK URDAIBAI ZENTROA	Centro destinado a la promoción de la protección del medioambiente. En él se llevan a cabo actividades como colonias infantiles y el programa de sensibilización medioambiental Urdaibaiko Ingurumen Hezkuntzako Proiektua (UIHP).	3.726.619
	BBK AZOKA	Plataforma para la venta online de productos locales del sector primario, que complementa al canal presencial de ferias organizadas para conectar productores y consumidores de Bizkaia.	90.394

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2021 (euros)
	EMOBILITY	Proyecto e-movilidad cuya finalidad es dar a conocer la movilidad cero emisiones y demostrar que el vehículo eléctrico es una realidad hoy en día. La colaboración se centra en la construcción de un espacio denominado "Zona de juegos y circuito para lo más pequeños.	164.497
	BBK KUNA	Denominada "la casa de los ODS", se trata de un centro dedicado a la innovación social en el que participan diversos agentes para ofrecer soluciones que den respuesta a los retos sociales y medioambientales mediante programas de formación, becas, prácticas, empleo y sensibilización en torno a valores y retos de la Agenda 2030.	1.243.859
	FERIAS	Evento organizado para el apoyo al sector primario. Consiste en la organización de ferias agrarias, que sirven como puntos de encuentro para productores locales y consumidores, donde se comercializan productos de Bizkaia sin intermediarios. El objetivo es apoyar la producción agrícola sostenible y promover el consumo de producto local y km 0.	71.116
<b>Total Objetivo 1: Mitigación del cambio climático</b>			<b>5.379.008</b>
<b>3. Recursos hídricos y marinos</b>	MUNDUALDATU	Programa de inversión socialmente responsable que apoya iniciativas empresariales con impacto social. Desde 2016 BBK participa en la compañía medioambiental Aquadat Efficient Innovation, S.L gracias a este proyecto. Su principal producto es Aquaradar, un servicio de alerta temprana de la calidad de las aguas que permite la monitorización de los vertidos, cauces y masas de agua.	471.876
<b>4. Economía circular</b>	BBK EKIN	Programa de impulso al emprendimiento social que ofrece financiación en forma de salario promotor a iniciativas con un elevado componente social o de solución a los retos actuales de Bizkaia. Este programa complementa a otros proyectos de apoyo a la inversión social como Venture Philanthropy o Mundualdatu.  Mediante este programa se han apoyado las siguientes iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SBS Technology: desarrollo de una tecnología para realizar procesos termoquímicos de revalorización de residuos no reciclables.</li> <li>- Delikatetxe: desarrollo de productos alimenticios de alta calidad de Km0 a través de la revalorización de materia prima de alto valor procedente del sector primario vasco.</li> </ul>	90.194
<b>5. Contaminación</b>	BBK VENTURE PHILANTHROPY	Programa de apoyo a la inversión con el objetivo de acelerar e invertir en startups de impacto social y medioambiental de Bizkaia. En 2021 ha tenido lugar la 2ª edición de este programa, dentro de la cual fueron seleccionadas 4 startups como finalistas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- APlanet: software de análisis de datos de impacto medioambiental.</li> <li>- Labsland: proporciona el acceso a colegios y universidades a laboratorios y equipamientos educativos.</li> <li>- The Good Riders: la primera plataforma de delivery centrada en ofrecer servicio con personas con discapacidad</li> </ul>	135.948

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2021 (euros)
		- Insekt Label: proyecto de insecticultura para el desarrollo de alimentos sostenibles.	
	DIGITALIZACIÓN ECONOMÍA EUP!	Iniciativa impulsada en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia para la creación de una plataforma de digitalización del comercio en Bizkaia que aporte competitividad al sector y contribuya a impulsar el comercio de proximidad.	1.109.815
	SUM BILBAO	Patrocino realizado al Congreso Sustainable Urban Mobility para el debate sobre los retos, las oportunidades, y las estrategias para lograr la consolidación de sistemas de movilidad urbana sostenibles.	24.675
	BBK KUNA	Denominada "la casa de los ODS", se trata de un centro dedicado a la innovación social en el que participan diversos agentes para ofrecer soluciones que den respuesta a los retos sociales y medioambientales mediante programas de formación, becas, prácticas, empleo y sensibilización en torno a valores y retos de la Agenda 2030.	1.243.859
	BBK AZOKA	Plataforma para la venta online de productos locales del sector primario, que complementa al canal presencial de ferias organizadas para conectar productores y consumidores de Bizkaia.	90.394
	EMOVILIDAD SUM BILBAO21	Patrocinio realizado al Congreso Sustainable Urban Mobility para el debate sobre los retos, las oportunidades, y las estrategias para lograr la consolidación de sistemas de movilidad urbana sostenibles.	164.497
	FERIAS	Evento organizado para el apoyo al sector primario. Consiste en la organización de ferias agrarias, que sirven como puntos de encuentro para productores locales y consumidores, donde se comercializan productos de Bizkaia sin intermediarios. El objetivo es apoyar la producción agrícola sostenible y promover el consumo de producto local y km 0.	71.116
<b>Total Objetivo 5: Contaminación</b>			<b>2.840.304</b>
<b>6. Biodiversidad y ecosistemas</b>	BBK BASOA	Proyecto en colaboración con la Fundación Lurgaia cuyo objetivo es preservar la biodiversidad mediante la recuperación del bosque autóctono como ecosistema original. Para ello se combinan acciones de voluntariado para la plantación de especies autóctonas con compañías de sensibilización.	36.866
	BBK KARPIN	Centro de Acogida de Fauna Silvestre donde se organizan actividades relacionadas con el ocio educativo para el fomento del conocimiento y respeto por la naturaleza. Se centra sobre todo en la educación en materia de conservación de la flora y la fauna.	86.667
	URDAIBAI BIRD CENTER	Observatorio de aves y sus migraciones ubicado en la Reserva de la Biosfera de Urdaibai. Focalizado en la educación ambiental, en él se desarrollan diversas actividades relacionadas con la naturaleza en las que se sirven de las aves como bioindicadores del Cambio Climático global, ofreciendo visitas presenciales y virtuales. Además de los programas ambientales y formativos, colaboran con una beca de formación no laboral	46.254

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2021 (euros)
		para personas tituladas en Biología o Ciencias Ambientales, así como programas de formación para prácticas de ciclos formativos de grado superior y medio.	
<b>Total Objetivo 6: Biodiversidad y ecosistemas</b>			<b>169.787</b>

Se agregan a continuación los gastos asociados a los diferentes proyectos en relación con cada objetivo ambiental:

**1. Mitigación al cambio climático: 5.379 miles de euros,**

**3. Recursos hídricos y marinos: 471 miles de euros,**

**4. Economía circular: 90 miles de euros,**

**5. Contaminación: 2.840 miles de euros,**

**6. Biodiversidad y ecosistemas: 170 miles de euros.**

### **Gestión patrimonial**

En relación con la gestión patrimonial, BBK ha examinado sus inversiones en empresas participadas (distintas a Kutxabank, S.A. que se consolida en Grupo BBK por integración global y que se informa en un EINF aparte) a fin de determinar la elegibilidad de las actividades económicas asociadas.

Para el cálculo del GAR asociado a esta actividad, se ha seguido la siguiente metodología:

1. El cálculo de los activos elegibles a partir del importe invertido al 31 de diciembre de 2021 por BBK y el % de elegibilidad de las participadas.

Para ello se ha consultado la información publicada por las entidades participadas en sus correspondientes "Estados de información no financiera" del ejercicio 2021 en relación al volumen de negocio de sus actividades elegibles.

Los resultados han sido los siguientes:

<b>PARTICIPADA</b>	<b>% volumen de negocio elegible</b>
<b>AC.ARTECHE LANTEGI ELKARTEA</b>	99,8%
<b>AC.IBERDROLA</b>	50,2%
<b>AC.RED ELECTRICA CORP</b>	81,8%
<b>AC.VIDRALA</b>	0,0%

Una vez multiplicado estos porcentajes de elegibilidad por el valor razonable de cada una de las inversiones anteriormente detalladas, se obtiene el valor del numerador que asciende a 21.710 miles de euros.

Para este cálculo realizado, cabe reseñar la limitación de información disponible por parte de otras contrapartes, tales como los fondos de inversión y EPSVs, habiéndose considerado a tal efecto como actividades no elegibles.

2. Calcular los activos cubiertos, que a efectos de este ejercicio serán los recogidos en el denominador del cálculo del GAR y se obtienen como el sumatorio del valor razonable total de las inversiones en participadas que figuran en el balance de BBK a cierre del ejercicio 2021 y que ascienden a 49.012 miles de euros.

Por tanto, el porcentaje de elegibilidad de las inversiones en empresas participadas sobre el total de estas inversiones asciende a **44,3%**.

**Anexo I - Índice de contenidos normativos**

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
<b>Asuntos Generales</b>						
<b>Elaboración del informe</b>	Elaboración del informe con criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	102-40	Lista de grupos de interés	Subdirección General y Control Interno	2.2 Análisis de materialidad	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Subdirección General y Control Interno	2.2 Análisis de materialidad	
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Subdirección General y Control Interno	2.2 Análisis de materialidad	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	Subdirección General y Control Interno	2.2 Análisis de materialidad	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021 3.1 Características generales de la organización	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Subdirección General y Control Interno	2.1 Elaboración del Estado de Información no Financiera 2021 2.2 Análisis de materialidad	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	102-47	Lista de temas materiales	Subdirección General y Control Interno	2.2 Análisis de materialidad	
	102-48	Reexpresión de la información	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
	102-49	Cambios en la elaboración	Subdirección General y Control Interno	2.2 Análisis de materialidad	
	102-50	Periodo objeto del informe	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
	102-51	Fecha del último informe	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
		102-56	Verificación externa	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Todas las áreas	En todos los apartados	
		102-55	Índice de contenidos GRI	Subdirección General y Control Interno	Anexo 1	
<b>Descripción del modelo de negocio</b>	Entorno empresarial	102-1	Nombre de la organización	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Impacto	3.2 Principales proyectos y programas	
		102-3	Ubicación de la sede	Subdirección General	3.3 Localización de las actividades y ámbito de actuación	
		102-4	Ubicación de las operaciones	Subdirección General	3.3 Localización de las actividades y ámbito de actuación	
		102-5	Propiedad y forma jurídica	Subdirección General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
		102-7	Tamaño de la organización	Subdirección General	3.1 Características generales de la organización	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Subdirección General	3.1 Características generales de la organización		
			Compras	9.5 Compra responsable		
		102-12	Iniciativas externas	Impacto	9.6 Acciones de asociación o patrocinio	
	102-13	Afiliación a asociaciones	Impacto	9.6 Acciones de asociación o patrocinio		
	Organización y estructura	102-18	Estructura de gobernanza	Cumplimiento Normativo	5.1 Estructura de gobierno	
		102-19	Delegación de autoridad	Cumplimiento Normativo	5.1 Estructura de gobierno	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Cumplimiento Normativo	5.1 Estructura de gobierno 5.2 Funciones	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Subdirección General y Control Interno Innovación	2.2 Análisis de materialidad 9.2 Orientación a demandas de la sociedad	
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Cumplimiento Normativo	5.1 Estructura de gobierno 5.3 Composición del Patronato	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento Normativo	5.1 Estructura de gobierno	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento Normativo	5.4 Proceso de selección de patronos	
	102-25	Conflictos de intereses	Cumplimiento Normativo	5.6 Conflictos de interés	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Cumplimiento Normativo	5.2 Funciones	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento Normativo	5.3 Composición del Patronato 5.4 Proceso de selección de patronos	
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Cumplimiento Normativo	5.4 Proceso de selección de patronos	
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Subdirector General	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2021	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Subdirección General y Control Interno Innovación	2.2 Análisis de materialidad 9.2 Orientación a demandas de la sociedad	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Subdirección General y Control Interno Innovación	2.2 Análisis de materialidad 9.2 Orientación a demandas de la sociedad	
	102-35	Políticas de remuneración	Cumplimiento Normativo Recursos Humanos	5.5 Remuneración de patronos 8.2 Empleo	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Cumplimiento Normativo Recursos Humanos	5.5 Remuneración de patronos 8.2 Empleo	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Cumplimiento Normativo Recursos Humanos	5.5 Remuneración de patronos 8.2 Empleo	
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	-	-	Cumplimiento Normativo Recursos Humanos	5.5 Remuneración de patronos 8.2 Empleo	
Mercados en los que opera	102-6	Mercados servidos	Subdirección General	3.3 Localización de las actividades y ámbito de actuación	
	102-7	Tamaño de la organización	Subdirección General	3.1 Características generales de la organización	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
	Objetivos y estrategias	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Comunicación	1. Presentación	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Todas las áreas	2.2 Análisis de materialidad 3.4 Plan estratégico 3.6 Gestión de riesgos Resto de apartados	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Todas las áreas	2.2 Análisis de materialidad 3.6 Gestión de riesgos Resto de apartados	
		-	-	Prevención	8.5.1 Impacto del COVID en BBK	
<b>Descripción de las políticas</b>	Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos	102-11	Principio o enfoque de precaución	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Todas las áreas	Todos los apartados (económico, ambiental, laboral y social).	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Todas las áreas	Todos los apartados (económico, ambiental, laboral y social).	
		102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
<b>Resultados de las políticas</b>	Indicadores clave de resultados no financieros (GRI) pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	Todas las áreas	Todos los apartados (económico, ambiental, laboral y social).	
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Todas las áreas	Todos los apartados (económico, ambiental, laboral y social).	
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Todas las áreas	Todos los apartados (económico, ambiental, laboral y social).	
<b>Principales riesgos</b>	Relaciones comerciales	102-11 Principio o enfoque de precaución	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
<b>vinculados a las actividades del grupo</b>	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Control interno	3.6 Gestión de riesgos		
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Control interno	3.6 Gestión de riesgos		
	Productos o servicios que puedan tener efectos negativos	102-11	Principio o enfoque de precaución	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
	Gestión de dichos riesgos	102-11	Principio o enfoque de precaución	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
	Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal	102-11	Principio o enfoque de precaución	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Control interno	3.6 Gestión de riesgos	
<b>Cuestiones medioambientales</b>						
<b>Enfoque de gestión</b>	Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente. Procedimientos de evaluación o certificación ambiental, recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	102-11	Principio o enfoque de precaución	Inmuebles	7. Información sobre cuestiones medioambientales	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Inmuebles	7. Información sobre cuestiones medioambientales	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Inmuebles	7. Información sobre cuestiones medioambientales	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inmuebles	7. Información sobre cuestiones medioambientales	
		302-4	Reducción del consumo energético	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Inmuebles	7. Información sobre cuestiones medioambientales	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		306-3	Residuos generados	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		306-5	Residuos destinados a eliminación	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-		Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
<b>Uso sostenible de recursos</b>	Consumo de agua y suministro de agua	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
		303-3	Extracción de agua	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
		303-4	Vertidos de agua	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
		303-5	Consumo de agua	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
		301-2	Insumos reciclados	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
		301-3	Productos reutilizados	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental		
			302-1	Consumo energético dentro de la organización	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Consumo directo e indirecto de energía	302-2	Consumo energético fuera de la organización	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		302-3	Intensidad energética	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		302-4	Reducción del consumo energético	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
	Uso de energías renovables	302-4	Reducción del consumo energético	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de emisiones de GEIs	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
		302-5	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Inmuebles	7.2 Gestión y desempeño medioambiental	
<b>Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-2	Inmuebles	7.3 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social  7.4 Protección de la biodiversidad	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	Inmuebles	7.3 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social 7.4 Protección de la biodiversidad	
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Inmuebles	7.3 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social 7.4 Protección de la biodiversidad	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	Inmuebles	7.3 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social 7.4 Protección de la biodiversidad	
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Inmuebles	7.3 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social 7.4 Protección de la biodiversidad	
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>					

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
<b>Empleo</b>	N° total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional	102-7	Tamaño de la organización	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
		405-1 b)	Porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i) sexo; ii) grupo de edad; iii) otros indicadores de diversidad, cuando proceda	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
	N° total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Recursos Humanos	8.2 Empleo	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1 b) en lo relativo a despidos	El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo de objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
Remuneraciones medias y evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	102-35	Políticas de remuneración	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Recursos Humanos	8.2 Empleo		
Brecha salarial	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Recursos Humanos	8.2 Empleo		

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
Remuneración de puestos de trabajo iguales o media de la sociedad	102-35	Políticas de remuneración	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
Comparativa salarial	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
	102-38	Ratio de compensación total anual	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total a	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
Otros	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Recursos Humanos	8.7 Formación y desarrollo de su plantilla	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Políticas de desconexión laboral	-	-	Recursos Humanos	8.4 Medidas de conciliación	
	Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Recursos Humanos	8.9 Igualdad	
<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Recursos Humanos	8.2 Empleo	
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Recursos Humanos	8.3 Beneficios sociales 8.4 Medidas de conciliación	
	Número de horas de absentismo	403-9	Lesiones por accidente laboral	Recursos Humanos	8.2 Empleo 8.5 Salud y seguridad	
	Medidas de conciliación	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Recursos Humanos	8.3 Beneficios sociales 8.4 Medidas de conciliación	
		401-3	Permiso parental	Recursos Humanos	8.3 Beneficios sociales 8.4 Medidas de conciliación	

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Recursos Humanos	8.3 Beneficios sociales 8.4 Medidas de conciliación	
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	
		403-2	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	
		403-3	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	
		403-4	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	
		403-5	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	
		403-6	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	
		403-7	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
		trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales				
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad		
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad		
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad		
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Recursos Humanos	8.8 Relaciones sociales	
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Recursos Humanos	8.8 Relaciones sociales	
		403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Recursos Humanos	8.8 Relaciones sociales	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Recursos Humanos	8.8 Relaciones sociales		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Recursos Humanos	8.2. Empleo 8.8 Relaciones sociales	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Recursos Humanos	8.8 Relaciones sociales	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Recursos Humanos	8.5 Salud y seguridad 8.8 Relaciones sociales	
<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Recursos Humanos	8.7 Formación y desarrollo profesional	
	Cantidad total de horas de	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Recursos Humanos	8.7 Formación y desarrollo profesional	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	formación por categorías profesionales					
<b>Accesibilidad</b>	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Recursos Humanos	8.6 Accesibilidad 8.9 Igualdad	
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Recursos Humanos	8.2 Empleo 8.9 Igualdad	
	Planes de igualdad	-	-	Recursos Humanos	8.9 Igualdad	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	-	-	Recursos Humanos	8.2 Empleo 8.9 Igualdad	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	-	-	Recursos Humanos	8.2 Empleo 8.9 Igualdad	<i>El convenio colectivo de BBK incluye un Protocolo para prevención, tratamiento</i>

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
					<i>y eliminación del acoso sexual y por razón de sexo.</i>
Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	-	Recursos Humanos	8.9 Igualdad	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	-	-	Recursos Humanos	8.9 Igualdad	<i>Además de la Política de Igualdad, BBK ha desarrollado una Política de Diversidad Generacional.</i>
<b>Información sobre el respeto de los derechos humanos</b>					

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Derechos humanos</b>		412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	
	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	
		412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	-	-	<i>BBK no cuenta con personal que desarrolle funciones de seguridad.</i>
	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Cumplimiento Normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Cumplimiento Normativo Compras	6.3 Respeto de los derechos humanos 9.5 Compra responsable	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Cumplimiento Normativo Compras	6.3 Respeto de los derechos humanos 9.5 Compra responsable	
Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Recursos Humanos	8.9 Igualdad	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Cumplimiento Normativo Compras	6.3 Respeto de los derechos humanos 9.5 Compra responsable	
Abolición efectiva del trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Cumplimiento Normativo Compras	6.3 Respeto de los derechos humanos 9.5 Compra responsable	<i>Tanto BBK como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.</i>
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>					
<b>Corrupción y soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Cumplimiento Normativo	6.1 Código ético

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
corrupción y el soborno				6.4 Prevención de delitos penales	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Cumplimiento Normativo	6.1 Código ético 6.2 Buzón de denuncias 6.4 Prevención de delitos penales	
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Cumplimiento Normativo	6.1 Código ético 6.2 Buzón de denuncias 6.4 Prevención de delitos penales	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cumplimiento Normativo	6.8 Formación y concienciación	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cumplimiento Normativo	6.1 Código ético 6.2 Buzón de denuncias 6.4 Prevención de delitos penales	<i>No se han producido casos de corrupción.</i>
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y	Cumplimiento Normativo	6.1 Código ético 6.2 Buzón de denuncias	

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
		prácticas monopolísticas y contra la libre competencia		6.4 Prevención de delitos penales		
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Cumplimiento Normativo	6.5 Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cumplimiento Normativo	6.8 Formación y concienciación	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cumplimiento Normativo	6.1 Código ético 6.2 Buzón de denuncias 6.4 Prevención de delitos penales	<i>No se han producido casos de corrupción.</i>
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	Cumplimiento Normativo	6.6 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
		415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Cumplimiento Normativo	6.6 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
<b>Información sobre la sociedad</b>						
<b>Compromisos de la empresa con el</b>	Impacto de la actividad de la	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Innovación	9.4.1 Medición del impacto económico	

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
<b>desarrollo sostenible</b>	sociedad en el empleo y el desarrollo local	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Impacto	9.4.2 Medición del impacto social de BBK	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Innovación	9.4.1 Medición del impacto económico	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Impacto	9.4.2 Medición del impacto social de BBK	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Impacto	9.4.2 Medición del impacto social de BBK	
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	Impacto	9.4.2 Medición del impacto social de BBK	
	Acciones de asociación o patrocinio	102-13	Afiliación a asociaciones	Impacto	9.6 Acciones de asociación o patrocinio	

Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones	
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Compras	9.5 Compra responsable	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Compras	9.5 Compra responsable	
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Cumplimiento Normativo Compras	6.3 Respeto de los derechos humanos 9.5 Compra responsable	<i>Tanto BBK como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto a los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.</i>	
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Cumplimiento Normativo Compras	6.3 Respeto de los derechos humanos 9.5 Compra responsable		
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de	102-9	Cadena de suministro	Compras	9.5 Compra responsable	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compras	9.5 Compra responsable	

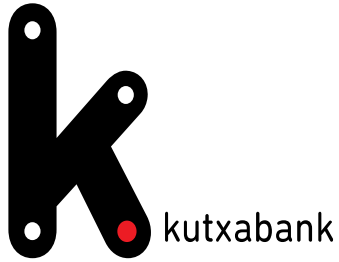
Información a reportar Ley 11/2018	N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
su responsabilidad social y ambiental	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compras	9.5 Compra responsable	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	102-9	Cadena de suministro	Compras	9.5 Compra responsable	
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compras	9.5.2 Compromiso con proveedores locales	
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Compras	9.5 Compra responsable	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compras	9.5 Compra responsable	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compras	9.5 Compra responsable	

Información a reportar Ley 11/2018		N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Prevención	9.7.1 Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios	<i>Los proyectos desarrollados por BBK no representan un daño potencial a la seguridad y salud de los clientes.</i>
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Prevención	9.7.1 Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios 9.7.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas.	
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Subdirección General	4.2 Información fiscal	
	Impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Subdirección General	4.2 Información fiscal	
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Subdirección General	4.2 Información fiscal	
	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Recursos Humanos Impacto	8.6 Accesibilidad 9.4.2 Medición del impacto social de BBK	
	Otra información fiscal	207-1	Enfoque fiscal	Subdirección general	4.2 Información fiscal	

Información a reportar Ley 11/2018		N° Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Subdirección general	4.1 Sostenibilidad financiera de BBK 4.2 Información fiscal	
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Subdirección general	4.1 Sostenibilidad financiera de BBK 4.2 Información fiscal	
		207-4	Presentación de informes país por país	Subdirección general	4.1 Sostenibilidad financiera de BBK 4.2 Información fiscal	
<b>Cumplimiento regulatorio</b>	Cumplimiento regulatorio Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Cumplimiento normativo	9.7.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Cumplimiento normativo	9.7.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas	
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Cumplimiento normativo	9.7.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de éstas	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a	Cumplimiento normativo	6.7 Protección de datos personales	

Información a reportar Ley 11/2018	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Área responsable	Apartado de la Memoria	Observaciones
		violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Prevención	9.7.1 Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios	<i>Los proyectos desarrollados por BBK no representan un daño potencial a la seguridad y salud de los clientes.</i>
	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Inmuebles	7. Información sobre cuestiones medioambientales	
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Subdirección general Cumplimiento normativo	4.1 Sostenibilidad financiera de BBK 4.2 Información fiscal 6.4 Prevención de delitos penales 6.7 Protección de datos personales	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Cumplimiento normativo	6.3 Respeto de los derechos humanos	

**Anexo II - Información no financiera referida a las entidades dependientes que integran el Subgrupo Kutxabank**



# **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

## **GRUPO KUTXABANK**

---

**2021**

### **ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA**

De conformidad con lo previsto en el artículo 49 del Código de Comercio, el presente informe recoge el estado de información no financiera, información ésta que forma parte del informe de gestión

## Índice

<b>1. Presentación</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Perfil de la memoria</b> .....	<b>7</b>
2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2021.....	7
2.2. Análisis de materialidad .....	9
<b>3. Perfil de la organización</b> .....	<b>17</b>
3.1. Características generales de la organización .....	17
3.2. Marcas, productos y servicios .....	23
3.3. Mercados servidos .....	28
3.4. Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank.....	30
3.5 Asociaciones e iniciativas externas .....	49
3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad.....	50
<b>4. Gobierno Corporativo</b> .....	<b>55</b>
4.1. Estructura de Gobierno de la organización.....	55
4.2. Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad .....	72
4.3. Gestión de conflictos de interés.....	74
4.4. Políticas retributivas.....	81
<b>5. Ética e integridad</b> .....	<b>86</b>
5.1. Códigos éticos y de conducta .....	86
5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad .....	91
5.3. Lucha contra la corrupción.....	94
5.4. Competencia desleal .....	100
<b>6. Impacto de la Covid-19 en el Grupo Kutxabank</b> .....	<b>101</b>
6.1. Kutxabank y Cajasur .....	101
6.2. Grupo Fineco .....	106

6.3. Kutxabank Gestión .....	107
6.4. Kutxabank Seguros .....	107
6.5. Grupo Inmobiliario .....	108
6.6. Norbolsa .....	108
<b>7. Desempeño económico.....</b>	<b>109</b>
7.1 Modelo de negocio del Grupo Kutxabank.....	109
7.2 Desempeño económico y fortaleza financiera.....	120
7.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes .....	123
7.4 Innovación en productos y procesos.....	127
7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas .....	132
7.6 Privacidad de los clientes .....	138
7.7 Ciberseguridad y protección de la información .....	140
<b>8. Desempeño ambiental.....</b>	<b>142</b>
8.1 Consumo de materiales.....	148
8.2 Consumos energéticos .....	150
8.3 Consumos de agua .....	152
8.4 Generación de residuos.....	153
8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático .....	157
8.6 Biodiversidad .....	162
8.7 Productos con impacto ambiental .....	163
8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea .....	165
8.9 Evaluación ambiental de proveedores.....	168
8.10 Cumplimiento normativo ambiental .....	168
<b>9. Desempeño social.....</b>	<b>169</b>
9.1. Prácticas laborales.....	170
9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales .....	203
9.3. Capacitación y educación .....	208

9.4. Seguridad y salud en el trabajo .....	224
9.5. Inclusión y accesibilidad financiera .....	235
9.6. Acción social y voluntariado .....	239
9.7. Compra responsable .....	248
9.8. Cumplimiento regulatorio .....	250
9.9. Gestión lingüística .....	251
9.10 Creación de valor para el accionista.....	252

ANEXO 1: Divulgación relativa a la taxonomía de la UE: información complementaria.

ANEXO 2: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI).

ANEXO 3: Índice de contenidos Pacto Mundial de Naciones Unidas.

ANEXO 4: Índice de contenidos normativos Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.

# 1. Presentación

Esta memoria anual ha sido elaborada sobre la referencia de la guía GRI (Global Reporting Initiative) STANDARDS, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de información de los grupos de interés del Grupo Kutxabank, cuyos comentarios se tienen en cuenta en el análisis de materialidad, y siempre bajo el compromiso que mantiene la Entidad con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2021 ha sido un año decisivo para el sector financiero en materia de sostenibilidad, ya que se ha producido un cambio estratégico al evolucionar el concepto dentro de su estructura operativa, como paso previo a favorecer una transformación real de la economía.

La elaboración de la primera taxonomía interna del Banco ha sido uno de los hitos de esta nueva hoja de ruta, y ha supuesto un primer paso en la incorporación de un sistema de clasificación crediticia en función de criterios de sostenibilidad. Esta definición de la taxonomía propia está basada en la clasificación de la UE en materia ambiental, los principios 'Green Bond' y 'Social Bond', y supone el paso previo a la preparación de la prueba de estrés climático anunciada para el 2022 por el Banco Central Europeo.

Las bases de este cambio estructural se recogen en la nueva política de sostenibilidad de Kutxabank, que refleja el compromiso de la Entidad para avanzar en un modelo de negocio sostenible, tratando de maximizar el impacto positivo de su actividad en los ámbitos económico, social y medioambiental.

Este pasado año ha quedado patente, una vez más, que el Grupo financiero es uno de los principales motores de desarrollo de la economía sostenible en sus territorios naturales, circunstancia que ha sido puesta de manifiesto por el estudio de impacto anual y, sobre todo, por el hecho de que haya movilizado hacia esta economía un total de 2.760 millones de euros. Esta cifra, que supone un incremento del 60% con respecto al año anterior, ha sido destinada a favorecer el desarrollo de iniciativas con impacto medioambiental y social positivo, apoyar la transición a una economía baja en carbono, y contribuir de forma activa al desarrollo de las finanzas sostenibles.

Junto a la financiación directa, Kutxabank ha colocado su primera emisión de deuda verde por un importe de 500 millones de euros. El enfoque estratégico de esta emisión es canalizar la liquidez hacia activos y proyectos con impacto medioambiental positivo.

2021 ha sido también un ejercicio crucial para los fondos 'ESG', al entrar en vigor el Reglamento de divulgación que obliga a clasificar estos productos de inversión según su perfil sostenible. En base a este Reglamento, Kutxabank Gestión ha sido catalogada como la primera gestora del sistema que ha logrado promover características ambientales, sociales y de gobernanza en el 100% de sus fondos de inversión en comercialización. Ha finalizado el año como la segunda

mayor gestora de todo el mercado por volumen de patrimonio bajo gestión con criterios de sostenibilidad.

Kutxabank ha sido la primera entidad financiera en sumarse al 'Basque Ecodesign Center', la alianza público-privada de economía circular, y se ha incorporado al proyecto 'BBK Kuna, la casa de los ODS' un nuevo espacio vinculado a la innovación social para co-crear soluciones y construir un futuro más sostenible.

En materia laboral, el Banco ha suscrito su tercer Convenio Colectivo, que introduce mejoras en materia social, en especial para conciliar la vida profesional y familiar, en línea con el compromiso que mantiene la entidad con la igualdad. Ha continuado, además, incorporando nuevos profesionales en su proceso de captación y retención del talento.

No quiero concluir esta presentación sin recalcar que, el compromiso que mantiene Kutxabank con la sostenibilidad está soportado por su sólida posición en solvencia y capital.

De ahí que Kutxabank haya podido continuar incrementando la retribución a los accionistas, al completar un 'pay out' global de 108 millones de euros con cargo a los resultados de 2020. Se trata del 60% del resultado neto de dicho ejercicio, un porcentaje que repetiremos con cargo al beneficio alcanzado en 2021.

Es una excelente noticia que Kutxabank pueda revertir a la sociedad todo el beneficio que genera, tras crear el valor necesario y asegurar la recurrencia de su propio negocio. De esta forma, en la última década se han logrado destinar más de 1.000 millones de euros a las Fundaciones Bancarias accionistas, que desarrollan sus respectivas obras sociales, como expresión del compromiso con la mejora social. La estructura accionarial del Banco basada en accionistas de largo plazo configura un entorno adecuado para la sostenibilidad.

**Gregorio Villalabeitia**

**Presidente de Kutxabank**

---

## 2. Perfil de la memoria

### 2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2021

La presente Memoria de Sostenibilidad recopila las actividades, objetivos y logros alcanzados por el Grupo Kutxabank en materia de Responsabilidad Social en el año 2021. Mientras no se especifique lo contrario, toda la información facilitada abarca datos consolidados de todo el grupo financiero (Kutxabank y Cajasur). Si bien, también se reporta información específica considerada como material de cada una de las empresas del Grupo Kutxabank en algunos apartados del informe.

Cualquier reformulación de la información facilitada en relación con la publicación de informes anteriores se menciona expresamente en cada apartado.

Esta memoria se elabora sobre la referencia de la guía GRI STANDARDS de la Global Reporting Initiative (en adelante, GRI), en su opción de conformidad exhaustiva. Asimismo, recoge el avance del cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y toda la información necesaria para dar cumplimiento a los requisitos definidos en 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. Este año, además, incorpora como novedad el cumplimiento de los requisitos de divulgación del Reglamento 2.178/2021 en desarrollo del artículo 8 del Reglamento 852/2020 (Reglamento sobre la Taxonomía), que afectan al Grupo Kutxabank como entidad financiera, y que están relacionados con la determinación de un marco facilitador para la realización de inversiones sostenibles.

Este documento pretende dar respuesta a las necesidades de información de los grupos de interés del Grupo Kutxabank, asumidos los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:

- Participación de los Grupos de Interés (a través de los mecanismos establecidos para ello).
- Materialidad (incorporación de la información que los grupos de interés han identificado como relevante).
- Sostenibilidad.
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria y de las entidades a las que abarca).
- Equilibrio (inclusión tanto de los logros conseguidos como de los no obtenidos).
- Comparabilidad (Información comparable con otras entidades).

- Precisión y claridad (adecuación a los indicadores establecidos por la normativa aplicable y GRI).
- Periodicidad (elaboración y publicación de la Memoria con carácter anual).
- Fiabilidad (verificación del contenido de la Memoria).

Cualquier persona que quiera realizar una consulta respecto a alguna cuestión relativa a esta memoria, puede utilizar el Buzón de Sostenibilidad, en la siguiente dirección de correo electrónico: [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es)

Para la elaboración de esta memoria, el área de Sostenibilidad de Kutxabank solicita al resto de áreas de la organización y empresas del grupo la información necesaria, así como los logros con “impacto RSE” (económico, social, medioambiental sobre algún grupo de interés), conforme a los objetivos de cada departamento y las actuaciones llevadas a cabo para su consecución.

También se tienen en cuenta, siempre que se reciben, los comentarios de los grupos de interés, transmitidos a través de los diferentes canales de relación, como los buzones de sostenibilidad, el análisis de materialidad, el servicio de atención al cliente, las oficinas, los estudios de opinión o de mercado, las reuniones internas, el Consejo de Administración, etc.

El Grupo Kutxabank publica todos los años su Memoria de Sostenibilidad, siendo la última memoria elaborada, la correspondiente al ejercicio 2020 (aprobada el 25 de febrero de 2021), que es verificada por organismos independientes conforme a la Ley 11/2018 y a la guía del GRI. La presente memoria ha sido verificada por AENOR INTERNACIONAL S.A.U, en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, de conformidad con la redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

Dicha verificación incluye la comprobación documental de la información recopilada en el presente documento, así como el análisis de la calidad de los datos cuantitativos utilizados, justificando la coherencia de la información reportada con los resultados del análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para ello, AENOR adopta la norma ISO/ECE/17029:2019 para aportar garantías adicionales en su actuación y asegurar la equivalencia de las conclusiones respecto a la de otros verificadores.

Una vez verificada, la memoria es aprobada por el Consejo de Administración y la Junta General de Accionistas de Kutxabank.

## 2.2. Análisis de materialidad

### 2.2.1. Análisis de materialidad cuantitativo.

Para llevar a cabo el análisis cuantitativo se han tenido en cuenta los datos de activos totales, plantilla media y superficie ocupada de cada una de las Sociedades que integran el Grupo Kutxabank en 2021.

Tras este análisis, se concluye lo siguiente:

- No se han considerado materiales las organizaciones Gesfinor, Norbolsa, Kutxabank Empréstitos, Alquiler de Trenes A.I.E., Sendogi Capital, F.C.R, Norapex, S.A, Kartera 4, S.L.U. y Logística Binaria, S.L dado que, consideradas de forma agregada, no alcanzan el 5% del peso relativo del Grupo en términos de volumen de activos y plantilla.
- Asimismo, no se han considerado materiales para el reporte de información sobre cuestiones ambientales las sociedades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Grupo Inmobiliario, Gesfinor, Norbolsa, Kutxabank Empréstitos, Kartera1, Alquiler de Trenes A.I.E., Sendogi Capital, F.C.R, B.V, Norapex, S.A, Kartera 4, S.L.U. y Logística Binaria, S.L ya que de forma agregada no alcanzan el 5% de la superficie ocupada por sus instalaciones, siendo por tanto los impactos ambientales derivados de las mismas no representativos del Grupo.
- La información cuantitativa relacionada con la información económica reportada se corresponderá con los agregados de todas las organizaciones que conforman el Grupo Kutxabank, con objeto de mantener la coherencia y reportar la misma información que en las cuentas anuales.

No obstante, y por el compromiso del Grupo Kutxabank con la transparencia y la mayor demanda de información en materia de sostenibilidad por parte de la sociedad, se ha incorporado información considerada de interés de las diferentes organizaciones, que se especifican en los diferentes apartados del documento.

### 2.2.2. Análisis de materialidad cualitativo.

En el año 2021 se ha elaborado el análisis de materialidad cualitativo para determinar los asuntos materiales sobre los que reportar información en la presente Memoria de Sostenibilidad del Grupo Kutxabank. Como novedad, se introduce el concepto de doble materialidad para evaluar los asuntos materiales. Esta metodología determina los aspectos materiales como

aquellos aspectos relevantes resultantes tanto de la valoración desde la perspectiva externa de los grupos de interés, como desde la perspectiva interna de la Dirección de Kutxabank.

Para llevar a cabo dicho análisis se han realizado las siguientes acciones:

- Determinación de los grupos de interés.

Los grupos de interés son los colectivos que influyen en la actividad del Grupo financiero o son afectados de forma más significativa por ella. Su identificación y aprobación fue realizada en el año 2015 por el Comité de Dirección, y no ha sufrido cambios hasta hoy.

Son los siguientes:

Grupo de interés	Canales de comunicación	Frecuencia
<b>Accionistas:</b> Entidades propietarias del capital social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junta General de Accionistas</li> </ul>	Como mínimo anual
<b>Equipo humano:</b> empleados y empleadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranets corporativas</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Diferentes canales de denuncia internos</li> </ul>	Continua
<b>Clientes:</b> Toda persona o entidad jurídica vinculada con la actividad desarrollada por el Grupo Kutxabank, independientemente de su capacidad económica, de cualquier sector o segmento y con criterio de universalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción</li> </ul>	Anual
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webs corporativas y redes sociales</li> <li>• Buzones de sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> <li>• Servicio de Atención a Clientes</li> </ul>	Continua
<b>Sociedad:</b> Personas y organizaciones de todo tipo que habitan o están presentes en territorios en los que el Grupo Kutxabank puede tener mayor impacto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webs corporativas y redes sociales</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> </ul>	Continua
<b>Aliados empresariales:</b> Instituciones u organizaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webs corporativas y redes sociales</li> </ul>	Continua

<p>con las que Kutxabank participa en proyectos o colabora para el desarrollo de su actividad (Empresas del Grupo Corporativo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Red de oficinas</li> <li>• Área de Participadas de Kutxabank</li> </ul>	
<p><b>Proveedores:</b> Colectivo vinculado a las operaciones realizadas por las organizaciones del Grupo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webs corporativas y redes sociales</li> <li>• Buzones sostenibilidad</li> <li>• Área de compras</li> <li>• Red de oficinas</li> </ul>	<p>Continua</p>

- Relación de posibles asuntos comunicables en la memoria

En esta fase se ha procedido a la elaboración de un listado de temas (posibles asuntos relevantes) sobre cuya importancia ha pedido opinión a los grupos de interés, de forma que puedan ser objeto de información en las sucesivas memorias de sostenibilidad.

Para ello, se han tenido en cuenta las cuestiones de sostenibilidad de la guía GRI STANDARDS, la normativa en materia de Reporting no financiero (Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad), recomendaciones de la CNMV, *benchmarking* sectorial, así como otras cuestiones en materia de RSE obtenidas a partir de la actividad y experiencia de Kutxabank.

- Análisis de materialidad – Doble materialidad:

En esta fase, se ha analizado por orden de prioridad la lista de asuntos relevantes:

- Desde la perspectiva externa: aspectos relevantes según los grupos de interés y;
- Desde la perspectiva interna: aspectos relevantes según la Dirección de la Entidad.

Para analizar la materialidad desde la perspectiva externa, se han determinado los sistemas de consulta más adecuados con cada uno de los grupos de interés, y se han realizado en total más de 60.000 solicitudes de encuestas.

Como resultado, se han establecido como materiales para los grupos de interés aquellos aspectos cuya puntuación media sea superior a la media aritmética de la media de puntuación del ítem más alto y del más bajo.

Por otra parte, para analizar la materialidad desde la perspectiva interna, el Comité de Dirección ha valorado los asuntos relevantes considerando el impacto de las cuestiones planteadas sobre el negocio y la actividad de Kutxabank.

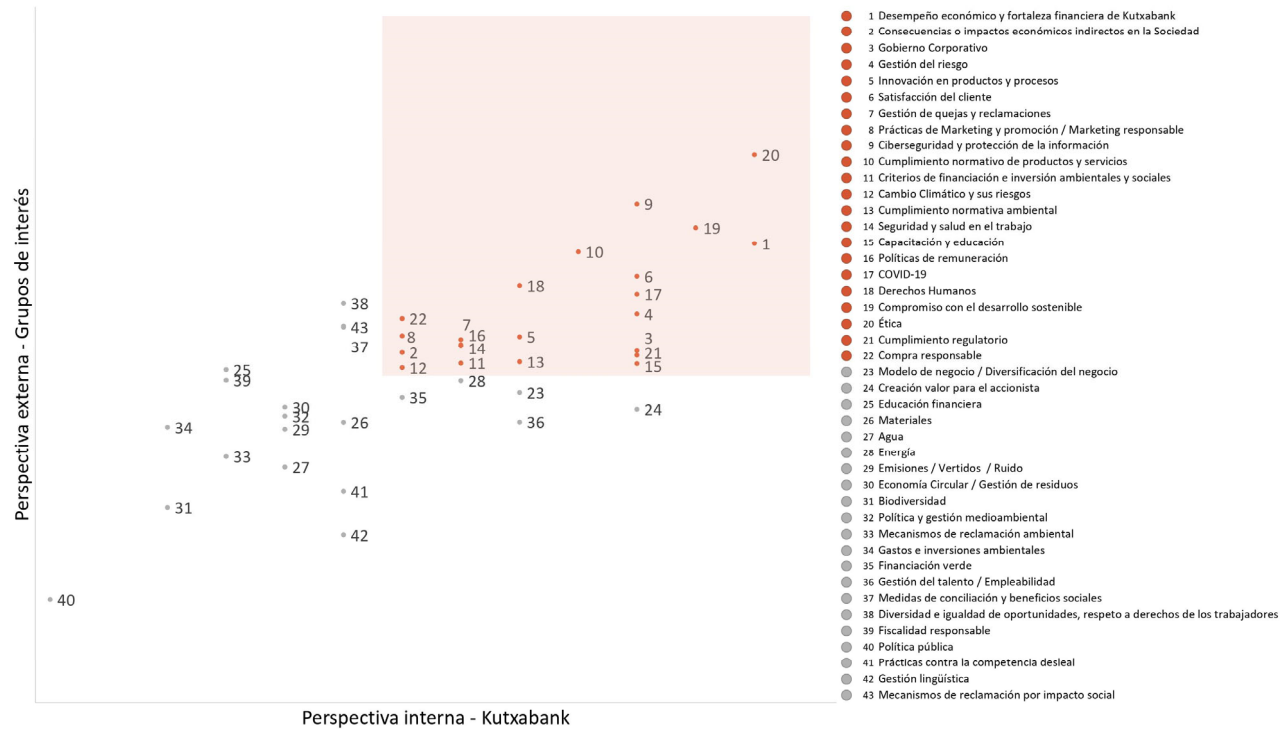
Asimismo, se han establecido como materiales para la Entidad aquellos aspectos cuya puntuación media sea superior a la media aritmética de la media de puntuación del ítem más alto y del más bajo.

Finalmente, se han establecido como aspectos materiales definitivos aquellos aspectos que han resultado materiales para ambas perspectivas, es decir aquellos aspectos materiales tanto para los grupos de interés como para la Entidad.

Los resultados obtenidos han sido los siguientes:

Aspectos materiales 2021	Promedio Entidad	Promedio Grupos de interés
Desempeño económico y fortaleza financiera de Kutxabank	5,00	4,34
Consecuencias o impactos económicos indirectos en la Sociedad	4,14	4,08
Gobierno Corporativo	4,71	4,08
Gestión del riesgo	4,71	4,17
Innovación en productos y procesos	4,43	4,12
Satisfacción del cliente	4,71	4,26
Gestión de quejas y reclamaciones	4,29	4,10
Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable	4,14	4,12
Ciberseguridad y protección de la información	4,71	4,43
Cumplimiento normativo de productos y servicios	4,57	4,32
Criterios de financiación e inversión ambientales y sociales	4,29	4,05
Cambio Climático y sus riesgos	4,14	4,04
Cumplimiento de la normativa ambiental	4,43	4,06
Seguridad y salud en el trabajo	4,29	4,10

Aspectos materiales 2021	Promedio Entidad	Promedio Grupos de interés
Capacitación y educación	<b>4,71</b>	<b>4,05</b>
Políticas de remuneración	<b>4,29</b>	<b>4,11</b>
COVID-19	<b>4,71</b>	<b>4,22</b>
Derechos Humanos	<b>4,43</b>	<b>4,24</b>
Compromiso con el desarrollo sostenible	<b>4,86</b>	<b>4,38</b>
Ética	<b>5,00</b>	<b>4,55</b>
Cumplimiento regulatorio	<b>4,71</b>	<b>4,07</b>
Compra responsable	<b>4,14</b>	<b>4,16</b>



Los nuevos aspectos materiales obtenidos en comparación con el estudio anterior han sido los siguientes:

- Ciberseguridad y protección de la información.
- Derechos Humanos.
- COVID-19.
- Prácticas de Marketing y promoción / Marketing responsable.
- Innovación en productos y procesos.
- Políticas de remuneración.
- Cumplimiento de normativa ambiental.
- Criterios de financiación e inversión ambientales y sociales.
- Cambio Climático y sus riesgos.

Así mismo, los aspectos no materiales que sí eran relevantes en el estudio de materialidad anterior, han sido:

- Mecanismos de reclamación por impacto social.
- Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a derechos de los trabajadores.
- Medidas de conciliación y beneficios sociales.

Adicionalmente, con objeto de dar coherencia al resultado del análisis obtenido para que sea representativo en relación con todos los aspectos recogidos bajo el concepto de sostenibilidad, se ha completado el análisis realizado anteriormente, incorporando aspectos materiales adicionales considerados relevantes para la Dirección y el Comité de Responsabilidad Social. Los motivos de la incorporación de los nuevos aspectos son por resultar de carácter estratégico para la Entidad, sector o sociedad en general y/o para dotar de un contenido equilibrado en la Memoria de Sostenibilidad del Grupo Kutxabank 2021.

De esta manera, se ha pretendido garantizar que la memoria ofrezca una representación razonable y equilibrada del desempeño de la entidad en materia de sostenibilidad.

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
<b>Modelo de negocio</b>	Carácter estratégico para Kutxabank

Aspecto de sostenibilidad	Razón para su inclusión
<b>Creación de valor para el accionista</b>	Carácter estratégico para Kutxabank
<b>Gestión del talento / Empleabilidad</b>	Carácter estratégico para Kutxabank
<b>Energía</b>	Carácter estratégico para la sociedad en general, dada su relación con el Cambio Climático
<b>Financiación verde</b>	Carácter estratégico para el sector
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto a derechos de los trabajadores</b>	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos
<b>Medidas de conciliación y beneficios sociales</b>	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos
<b>Gestión lingüística</b>	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos
<b>Economía circular y gestión de residuos</b>	Dotar de contenido equilibrado en el ámbito ambiental de la Memoria
<b>Biodiversidad</b>	Estrategia y trayectoria de Reporting sobre estos contenidos, dada la relevancia del mantenimiento de las masas boscosas en la absorción de gases de efecto invernadero

La validación de todo el proceso y del resultado de los aspectos materiales obtenidos ha sido realizada por el Comité de Dirección de Kutxabank.

## 3. Perfil de la organización

### 3.1. Características generales de la organización

Kutxabank, S.A. es una entidad de crédito cuyos accionistas son las siguientes Fundaciones Bancarias: Bilbao Bizkaia Kutxa Fundación Bancaria – Bilbao Bizkaia Kutxa Banku Fundazioa, Fundación Bancaria Kutxa – Kutxa Banku Fundazioa y Fundación Bancaria Vital – Vital Banku Fundazioa.

La localización de su sede principal está en Gran Vía 30-32 - Bilbao.

Asimismo, es la entidad dominante de una corporación de entidades participadas que forman el Grupo Kutxabank. Estas sociedades amplían la gama de productos y servicios a disposición de los clientes desde un enfoque de mayor especialización.

A 31 de diciembre de 2021, las sociedades dependientes consolidables del Grupo Kutxabank son las siguientes:

- CAJASUR BANCO, S.A.U. (en adelante, Cajasur): Entidad de crédito constituida en 2010, que el 1 de enero de 2011 recibió la cesión de los activos y pasivos de la extinta Cajasur.
  - Sede social: Avda. Ronda de los Tejares 18-24, Córdoba.
- GRUPO FINECO: El Grupo Fineco es la banca privada del Grupo Kutxabank, dedicada a la gestión y asesoramiento global de patrimonios para clientes privados, familias e instituciones de altos patrimonios. Está constituido por cuatro sociedades: Fineco Sociedad de Valores, S.A., GIIC Fineco S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Patrimonios S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Previsión E.G.F.P., S.A.U.
  - Fineco Sociedad de Valores, S.A.
    - Sede social: Plaza Federico Moyua 4, Planta 2, Bilbao
  - GIIC Fineco S.G.I.I.C., S.A.U., Fineco Previsión E.G.F.P., S.A.U.
    - Sede social: c/Ercilla 24, Planta 2, Bilbao
  - Fineco Patrimonios S.G.I.I.C., S.A.U.
    - Sede social: c/Velázquez 47, Planta 6, Madrid
- KUTXABANK GESTIÓN, S.G.I.I.C., S.A.U. (en adelante, Kutxabank Gestión): Sociedad gestora de los Fondos de Inversión del Grupo. Es el resultado de la fusión de las tres gestoras de las Cajas de ahorros vascas en 2012.
  - Sede social: Plaza de Euskadi 5, Planta 27, Bilbao

- **COMPAÑÍAS DE SEGUROS:** KUTXABANK ASEGURADORA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. y KUTXABANK VIDA Y PENSIONES COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. (en adelante, Kutxabank Seguros): Sociedades dedicadas a la actividad de operaciones de seguro y reaseguro, antes denominadas Biharko. A su vez, dependiendo de KUTXABANK VIDA Y PENSIONES, S.A.U. se encuentra la sociedad KUTXABANK PENSIONES, S.A. E.G.F.P. dedicada a la gestión de fondos de pensiones.
  - Sede social: Plaza de Euskadi 5, Planta 28, Bilbao.
- **NORBOLSA SOCIEDAD DE VALORES, S.A.** (en adelante, Norbolsa): Sociedad fundada en 1989 especializada en la intermediación bursátil y en servicios financieros de alto valor añadido.
  - Sede social: Plaza de Euskadi 5, Planta 26, Bilbao.
- **KARTERA 1, S.L.** (en adelante, Kartera 1): Sociedad de adquisición, tenencia, disfrute, administración y negociación de valores, inmuebles y participaciones sociales por cuenta propia. La Sociedad desarrolla su actividad como sociedad tenedora de cartera en el seno del Grupo Kutxabank cuya sociedad dominante es Kutxabank, S.A.
  - Sede social: Gran Vía 30-32, Bilbao.
- **KUTXABANK EMPRÉSTITOS S.A.U.** (en adelante, Kutxabank Empréstitos): Sociedad constituida en 2006 con el objeto social de la emisión, con la garantía solidaria e irrevocable de Kutxabank, S.A., de instrumentos de deuda, entre ellos obligaciones, bonos, pagarés y/o valores análogos representativos de parte de un empréstito, deuda subordinada y/o participaciones preferentes.
  - Sede social: Gran Vía 30-32, Bilbao.
- **GESFINOR ADMINISTRACIÓN, S.A.** (en adelante, Gesfinor): Gesfinor presta servicios administrativos a diversas entidades vinculadas al Grupo Kutxabank.
  - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6, Bilbao.
- **KARTERA 4 S.L.U.:** Sociedad constituida en 2021 cuyo objeto es la promoción, gestión y desarrollo inmobiliario.
  - Sede social: Gran Vía 30-32, Bilbao.
- **GRUPO INMOBILIARIO:** Centraliza, la inversión y gestión en los diferentes ámbitos del sector inmobiliario, tanto industrial como residencial. La mayor parte de empresas que lo componen dependen directamente de Kutxabank S.A. y serían las siguientes:
  - **HARRI IPARRA, S.A.U.** (Matriz del Grupo Inmobiliario)
    - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6, Bilbao
  - **HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.**
    - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba.

- HARRISUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.L.
  - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba
- HARRI INMUEBLES S.A.U.
  - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6, Bilbao
- COMPAÑÍA PROMOTORA Y DE COMERCIO DEL ESTRECHO, S.L.
  - Sede social: Urbanización Valle Romano Casa Club, c/ Villa Borguese 1, Estepona
- GOLF VALLE ROMANO GOLF & RESORT S.L.
  - Sede social: Urbanización Valle Romano Casa Club, c/ Villa Borguese 1, Estepona.

Además, existen otras dos sociedades de actividad inmobiliaria, que dependen directamente de Cajasur y que son gestionadas también, al igual que las anteriores, por el área de Negocio Inmobiliario. La información de estas empresas será agregada junto con las mencionadas anteriormente, ya que su gestión se lleva a cabo de forma conjunta:

- GPS MAIRENA EL SOTO S.L.U.
  - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba
- VIANA ACTIVOS AGRARIOS, S.L.U.
  - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba

En el ámbito inmobiliario se incluyen otras dos sociedades que, por considerarse activos singulares, son gestionadas por el área de Participadas:

- NORAPEX, S.A.U.: Sociedad dedicada a la gestión de un centro de ocio
  - Sede social: Avda. Gran Capitán 13, Planta 2, Córdoba
- LOGÍSTICA BINARIA S.L: Sociedad dedicada al alquiler de naves logísticas.
  - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6 Derecha, Bilbao

Durante 2021 no se han identificado cambios significativos en relación con la estructura de la organización, capital social, operaciones, etc, a excepción de la liquidación de la Sociedad Alquiler de Trenes A.I.E. y de la sociedad Sendogi Capital, F.C.R. y la constitución de una nueva sociedad participada, Kartera 4, S.L.U.

Por otro lado, en este ejercicio se han cerrado 46 oficinas de Kutxabank y Cajasur.

Se reportan a continuación los principales datos del Grupo Kutxabank:

Datos GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Activos totales (millones de euros)	59.580	63.780	65.805
Nº productos y/o servicios prestados	1.214	1.232	1.119

Datos GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Recursos propios (millones euros) (*)	5.431	5.626	5.802
Fondos ajenos = Deuda (millones euros) (**)	54.149	58.153	60.003
Nº oficinas	876	827	781
Ingresos netos = Margen Financiero. (millones euros)	630	627	612
Rating	Baa2 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa2 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)	Baa1 (Moody's), BBB (S&P), BBB+ (Fitch)
% de propiedad que corresponde a BBK	57%	57%	57%
% de propiedad que corresponde a KUTXA	32%	32%	32%
% de propiedad que corresponde a VITAL	11%	11%	11%

(\*) Recursos Propios como Fondos Propios del Balance Público

(\*\*) Recursos ajenos en términos de deuda

El Grupo Kutxabank opera exclusivamente en el Estado español, de forma directa a través de su red de oficinas. Por otro lado, Kutxabank está presente en otros países mediante marcos de colaboración suscritos con otras entidades (como JP Morgan para la prestación de apoyo a las empresas clientes).

La localización de todas las oficinas del Grupo se puede consultar a través de las distintas páginas web de Kutxabank, Cajasur y Fineco.

[https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/oficinas\\_y\\_cajeros](https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/oficinas_y_cajeros)

[https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares\\_0/oficinas\\_y\\_cajeros\\_0](https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares_0/oficinas_y_cajeros_0)

<https://www.fineco.com/cs2/Satellite?pagename=Fineco/Page/OficinasFITemplate&c=Page&c=id=1298548503231&localizador=;1298548502957;1298548502969&idioma= cast>

Se reportan a continuación los principales productos y el número de operaciones realizadas por las diferentes empresas del Grupo durante los tres últimos años:

### 3.1.1. Kutxabank y Cajasur

PRODUCTOS DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2019	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº préstamos a hogares destinados al consumo	680.922	756.614	826.586
Nº préstamos a hogares destinados a la vivienda	352.039	359.458	367.040
Nº préstamos a hogares y ISFLSH* destinados a otros fines	142.657	127.524	120.489

PRODUCTOS DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2019	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº préstamos a sociedades no financieras	151.061	115.360	121.405
Nº cuentas corrientes y cuentas de ahorro	2.220.280	2.224.305	2.192.041
Nº de imposiciones a plazo	247.470	219.937	176.770
Nº total de tarjetas	1.903.854	1.802.567	1.718.930
Nº total de pólizas de seguros en cartera (vida + no vida)	909.872	919.957	925.331
Volumen total primas seguros en cartera (vida + no vida) –M€–	262.801.085	264.203.477	266.351.750

(\*) Instituciones sin fines de lucro al servicio de los hogares

### 3.1.2. Grupo Fineco

PRODUCTOS DE FINECO	Nº PRODUCTOS 2020	Nº PRODUCTOS 2021	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2020	PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS) 2021
Fondos de inversión	17	16	3.557.298.440,57	4.167.319.555,91
SICAVS	21	22	284.299.240,56	322.688.061,02
Fondos de pensiones	4	4	15.246.228,93	16.338.750,44
EPSV	2	2	86.294.229,31	83.949.924,44
Carteras de gestión discrecional	5	6	83.906.602,15	97.100.550,89
<b>TOTAL GESTIONADO</b>	49	<b>50</b>	4.027.044.741,52	4.687.396.842,70
<b>VALORES DEPOSITADOS DE CLIENTES</b>	714	123	797.466.203,84	917.701.589,78

### 3.1.3. Kutxabank Gestión

PRODUCTO DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº cuentas	1.218.108	1.563.589

PRODUCTO DE KUTXABANK + CAJASUR	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021
Nº partícipes	174.046	216.893
Nº fondos	58	49
Patrimonio gestionado fondos	14.286.477 mil €	17.218.271 mil €
Nº Carteras gestionadas	16	16
Patrimonio carteras gestionadas	8.135.351 mil €	8.259.007 mil €

### 3.1.4. Kutxabank Seguros

PRODUCTOS	PRIMAS 2020	PRIMAS 2021
Seguro de Hogar	93.774.649 €	98.746.838 €
Seguro de Protección de Pagos	9.316.618 €	8.995.648 €
Seguro de Decesos	10.567.247 €	11.891.520 €
Seguro de Protección de alquileres	32.752 €	37.615 €
Seguro de Vida Riesgo	96.525.050 €	101.947.989 €
Seguro de Vida ahorro	4.338.860 €	2.941.136 €
Seguro de Rentas	8.225.933 €	1.135.336 €

\* En estos datos no se incluyen las cifras referidas a los productos provenientes de Acuerdos de Distribución con otras Compañías.

### 3.1.5. Norbolsa

PRODUCTOS NORBOLSA	Millones de € Ventas 2020		Millones de € Ventas 2021	
Intermediación de valores (Volumen intermediado)	4.335		3.598	
Liquidación y custodia (Volumen)	17.264		13.767	
Colocación en mercado primario (operaciones de colocación):		Volumen:		Volumen:
• Renta fija (Nº operaciones)	5	977	5	832
• Pagarés (Nº programas)	19	1.400	21	2.420
• OPVs	-	-	2	72
Gestión de Carteras (Mandatos de Carteras en Gestión)	139		138	
Nº clientes	1.759		1.746	

### 3.1.6. Grupo Inmobiliario

Las sociedades del Grupo Inmobiliario no comercializan productos. Su actuación se limita a la venta de activos inmobiliarios. Las operaciones inmobiliarias realizadas en 2020 y 2021 han sido las siguientes:

SOCIEDAD	Millones de € Ventas 2020	Millones de € Ventas 2021
Harri Hegoalde 2, S.A.U.	27	47
Harri Iparra S.A.U.	10	29
Harri Sur Activos Inmobiliarios S.A.U.	31	35
Harri Inmuebles S.A.U.	11	10
GPS Mairena el Soto	-	-
Viana Activos Agrarios S.L.	-	1
CIA Prom.y de Comercio del Estrecho S.L.	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>122</b>

Dada la naturaleza de su actividad, el resto de las sociedades del Grupo, no comercializan productos ni servicios a terceros.

## 3.2. Marcas, productos y servicios

En 2021, el Grupo Kutxabank ha continuado ofreciendo mejoras en su catálogo de productos, lo que ha permitido aumentar su grado de especialización y su adecuación a las necesidades de la clientela.

Los principales productos comercializados en 2021 han sido los siguientes:

### 3.2.1. Kutxabank y Cajasur

#### 1. Productos de ahorro e inversión:

En el ejercicio 2021, ha destacado la fortaleza que han mostrado las contrataciones de fondos y carteras delegadas con algún componente de renta variable. Además, el buen ritmo en la contratación ha sido una constante a lo largo de todo el año, permitiendo que las suscripciones netas en fondos de inversión dupliquen con respecto a la cifra registrada en 2020. Como consecuencia, Kutxabank Gestión ha incrementado su cuota de mercado en 2021. En lo

referente a los tipos de interés, si bien hemos asistido a cierto repunte, se mantienen en niveles bajos, lo que ha imposibilitado el lanzamiento de nuevos fondos con una rentabilidad objetivo a vencimiento. La propuesta principal del Banco sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo.

En cuanto a la Inversión Socialmente Responsable, Europa está liderando la transformación hacia un modelo económico sostenible, en lo que a los fondos de inversión se refiere, éstos deben estar catalogados en términos ASG. En este contexto, la inversión bajo criterios de sostenibilidad siempre ha estado presente en Kutxabank. En esta línea, Kutxabank Gestión se ha posicionado, y así lo han reconocido los medios, como una de las principales gestoras estatales, con todos sus productos en comercialización catalogados como Artículo 8 “*Light Green Funds*”. Del mismo modo, Fineco dispone de 4 fondos catalogados Artículo 8 “*Light Green Funds*”. Los “*Light Green Funds*” son aquellos fondos de inversión que promueven características ambientales y sociales además de garantizar el cumplimiento de las buenas prácticas de gobernanza. Esto permite poder seguir ofreciendo soluciones de inversión con un enfoque global buscando la diversificación, con un alto compromiso en términos de sostenibilidad.

Adicionalmente, en las Carteras Delegadas, se tendrán en cuenta los riesgos de sostenibilidad a la hora de tomar las decisiones de inversión. Para ello, se tomará como referencia la información publicada por los fondos en los que se invierte. Asimismo, en la gestión de las inversiones se tendrá en cuenta la información sobre el análisis de las principales incidencias adversas (PIAS) que realicen los fondos seleccionados sobre los factores de sostenibilidad.

## 2. Productos de financiación:

En 2021 Kutxabank y Cajasur han mantenido las medidas puestas en marcha el año anterior para ayudar a los clientes ante la situación social y económica provocada por la crisis sanitaria de la Covid-19. Los mayores esfuerzos se centraron en paliar las situaciones de falta de ingresos y de liquidez por parte de las familias, los autónomos, las pymes y empresas.

Kutxabank y Cajasur han priorizado, este año también, la especial atención a la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, promocionando la financiación de viviendas con alta calificación energética a través de la Hipoteca Verde.

La atención a los jóvenes y la ayuda al acceso a su primera vivienda también está siendo un tema prioritario. Así, en relación con los préstamos hipotecarios, Kutxabank mantiene el liderazgo en sus territorios de origen, con una cuota superior al 36% en el País Vasco y un 39% en Córdoba.

Otros productos de financiación relevantes son los préstamos al consumo a través de ‘Kutxabank Kredit’ y las líneas de financiación de productos ecológicos o energéticamente eficientes.

## 3. Medios de pago:

Como novedad, en 2021 hemos lanzado las primeras tarjetas neutras en CO<sub>2</sub>, más sostenibles con el medio ambiente, a través de acciones que contribuyan a conseguir emisiones de dióxido de carbono netas iguales a cero equilibrando la cantidad de dióxido de carbono emitida a la atmósfera con una cantidad equivalente retirada de la misma, o compensada por proyectos de absorción o compensación de dicho CO<sub>2</sub> (plantación de árboles, o la posible compra de los suficientes créditos de carbono).

En el caso concreto de nuestro fabricante de tarjetas, detallamos a continuación su estrategia para la consecución de dicho objetivo:

- Compensa su huella de carbono colaborando con VOLTERRA en la plantación de árboles.
- Produce con energías limpias. La totalidad de energía que utilizan sus plantas de Barcelona y Madrid se abastece de energía solar y eólica.
- Mejora de forma continuada la tecnología de los chips para reducir la huella de carbono.
- Facilita procesos de tratamiento o gestión de las tarjetas emitidas (en colaboración con RECYCLIA para el tratamiento de productos RAEE).

Los medios de pago existentes en 2021 son:

- **Tarjetas de débito y crédito**

Kutxabank cuenta con un amplio catálogo de tarjetas dirigidas a cada segmento con ventajas propias de dicho segmento:

- **Tarjetas de débito:** Visa Debit K26/K26+ (segmento joven), Visa Debit y Visa Debit 100% (segmento 100%).
- **Tarjetas duales:** Visa Dual K26/K26+ (segmento joven), Visa Dual y Visa Dual 100% (segmento 100%) y Visa Oro Dual.
- **Tarjetas de crédito:** Visa Classic, Visa Oro, Visa Nakar.
- **Resto de tarjetas:** Telepeaje Vía T.

- **Pagos digitales**

- **KutxabankPay**, la aplicación móvil de pagos que incluye estos servicios:
  - Pago con móvil en comercios físicos y reintegro en cajeros sin contacto.
  - Tarjeta virtual para pago en comercio online.
  - Gestión de bloqueos límites de tarjetas.
  - Bizum, pago inmediato contra cuenta, que permite enviar dinero entre particulares, hacer donaciones a ONGS, y pagar en comercio online y en comercio físico.

La era postCovid-19, entre otros muchos cambios, está consolidando la transformación de algunos hábitos de compra y

pago que tradicionalmente venían utilizando los consumidores. Tras la recomendación de la OMS durante la pandemia, los pagos en efectivo se han desplomado imperando los pagos con tarjeta. Asimismo, la 'distancia social' ha forzado a los negocios a ofrecer sus productos y servicios minimizando el contacto con sus clientes a través de nuevos canales no presenciales (Internet, venta a domicilio, etc.). Como ejemplo de esta transformación, tanto el número de TPVs virtuales como la facturación en TPVs virtuales en el Grupo Kutxabank ha crecido en los últimos meses, siguiendo la tendencia del mercado. El Grupo Kutxabank ha completado una oferta de sistemas de pago que incorpora las siguientes soluciones BIZUM específicas para actividades económicas:

- BIZUM para comercio online para negocios que venden por Internet a través de su web; se activa en el TPV virtual del cliente para permitir el pago con BIZUM además del tradicional pago con tarjeta.
  - BIZUM NEGOCIOS para el resto de los negocios. Esta nueva app permite realizar de forma segura tanto cobros presenciales como no presenciales (pedidos por teléfono, take away/delivery, etc.) y solicitar pagos con BIZUM mediante enlace / SMS / código QR.
- **Aplicaciones móviles de pago de terceros:** Apple Pay, Samsung Pay, Google Pay, en las que las y los clientes pueden activar las tarjetas Kutxabank para pagar en comercios físicos, webs y apps.
  - **Otros dispositivos de pago:** pulsera sin contacto, sticker, etc.

#### 4. Seguros:

El año 2020, el Seguro de Hogar abrió sus posibilidades desarrollando un nuevo enfoque de póliza, El **Seguro de Hogar Verde**, el cual, este año 2021 ha tenido un auge importante, gracias a una comercialización muy activa por parte de la red comercial junto a otros productos con este mismo enfoque.

Nuestro Seguro de Hogar Verde tiene como objetivo contribuir a los comportamientos de clientes en pro de la eficiencia energética, discriminando positivamente aquellos que cumplen en mayor medida con el cuidado del medio ambiente. En este sentido, este seguro ofrece un abaratamiento de la prima, a través de un abono en cuenta, siempre y cuando los clientes aporten la certificación energética requerida para la vivienda asegurada.

Todos los productos mencionados a continuación pertenecen a las compañías de seguros salvo en los que se indica expresamente que se llevan a cabo mediante acuerdo con las compañías indicadas:

- Seguro de Hogar
- Seguro Protección de Pagos

- Seguro de Decesos
- Seguro de Protección de Alquileres
- Seguro de Vida
- Seguro de Rentas
- Seguro Todo Riesgo Construcción (acuerdo con Mapfre y Liberty)
- Seguro de Comercio (mediante acuerdo con Liberty)
- Seguro Auto (mediante acuerdo con Liberty)
- Seguro de Salud (mediante acuerdo con IMQ y Sanitas)
- Seguro de Pymes (mediante acuerdo con Liberty)

### 3.2.2. Grupo Fineco

Los productos destacados en 2021 han sido los siguientes:

#### 1. Productos de ahorro e inversión:

- Asesoramiento en materia de inversión sobre IICs (Instituciones de inversión colectiva) a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Intermediación de valores de renta variable y renta fija nacionales e internacionales a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Depósito y custodia de valores de renta variable nacional a clientes de banca privada, tanto personas físicas como jurídicas.
- Gestión de carteras de IICs propias, fondos de pensiones, EPSVs y carteras de gestión discrecional específicas de clientes minoristas y contrapartes elegibles.
- Gestión de SICAVs.
- Administración de Fondos de Pensiones.
- Servicios de asesoramiento financiero y Family Office.

### 3.2.3. Kutxabank Gestión

#### Productos de ahorro e inversión:

- Kutxabank Gestión cuenta con un completo catálogo de alternativas de ahorro e inversión.
- La propuesta principal sigue siendo el servicio de gestión discrecional de carteras, que maximiza el binomio beneficio – riesgo. Las carteras invierten en su totalidad o en su mayoría en fondos gestionados por Kutxabank Gestión.

La gestora, gestiona carteras de clientes profesionales. Las más destacadas son:

- Planes de previsión individuales: Baskepensiones.

- Planes de empleo: Kutxabank Empleo, Alejandro Echevarría, y planes de empleados y empleadas de Kutxabank.
- Planes de pensiones de Kutxabank Pensiones, S.A.U., Entidad Gestora de Fondos de Pensiones.
- Cartera Delegada: Fundación Diocesanas.

#### 3.2.4. Norbolsa

- Intermediación de valores.
- Liquidación y custodia.
- Colocación en mercado primario.
- Gestión de Carteras.
- Servicios Corporativos.

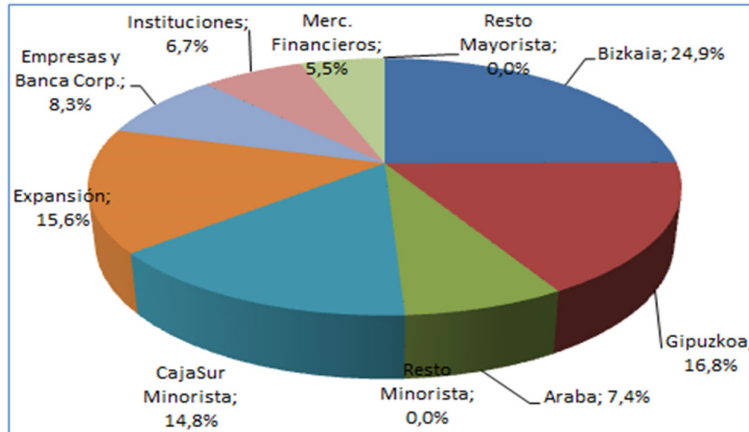
### 3.3. Mercados servidos

VOLUMEN DE NEGOCIO M €	2019	%	2020	%	2021	%
Bizkaia	28.916	25,5	30.341	25,4	31.814	24,9
Gipuzkoa	19.504	17,2	20.551	17,2	21.464	16,8
Araba	8.732	7,7	9.166	7,7	9.513	7,4
Expansión	17.236	15,2	18.371	15,4	19.892	15,6
CajaSur Minorista	16.669	14,7	17.604	14,7	18.965	14,8
Resto Minorista	0	0,0	-	0,0	0	0,0
Empresas y Banca Corp	9.525	8,4	9.620	8,0	10.659	8,3
Instituciones	5.443	4,8	6.936	5,8	8.549	6,7
Merc. Financieros	7.371	6,5	6.999	5,9	7.044	5,5
Resto Mayorista	0	0,0	1	0,0	1	0,0
<b>Volumen de negocio</b>	<b>113.397</b>	<b>100</b>	<b>119.589</b>	<b>100</b>	<b>127.901</b>	<b>100,0</b>

La distribución del volumen de negocio de Kutxabank y Cajasur es la siguiente:

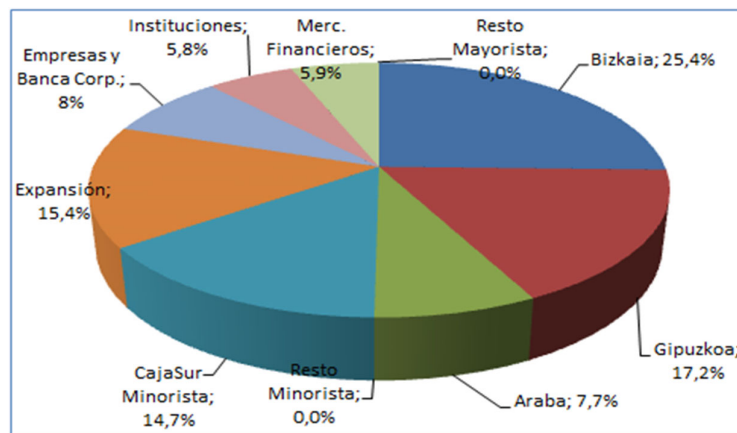
**Volumen de Negocio (2021): 127.901M € (\*)**

(\*)Datos de Kutxabank y Cajasur



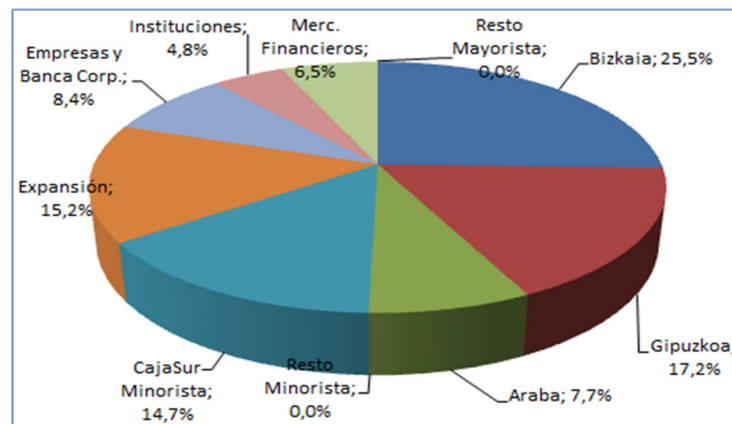
**Volumen de Negocio (2020): 119.589M € (\*)**

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



**Volumen de Negocio (2019): 113.397 M € (\*)**

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



### **3.4. Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank**

En este apartado, se recoge la gestión del riesgo del Grupo consolidable de entidades de crédito, que incluye tanto las entidades de crédito (Kutxabank y Cajasur) como las principales entidades instrumentales (Kartera-1, Kutxabank Gestión, Grupo Fineco y Norbolsa).

#### **3.4.1. Enfoque de gestión**

Uno de los elementos centrales de la responsabilidad social empresarial del Grupo, radica en la puesta en práctica de un modelo de gestión prudente que garantice su sostenibilidad a lo largo del tiempo, y con ella el cumplimiento estricto de sus compromisos financieros con clientes e inversores, así como el mantenimiento de su aportación a la sociedad, tanto a través de la actividad económica e inversora que desempeña como de la actividad social que desarrollan sus accionistas, las fundaciones bancarias, con los recursos procedentes de Kutxabank.

Con el objeto de garantizar que su actividad se desarrolle en línea con el principio de sostenibilidad expuesto en el párrafo anterior, cuenta con una sólida gobernanza de su perfil global de riesgo, a través de la cual el Consejo de Administración de Kutxabank establece las pautas a seguir en dicha materia. El Marco de Gestión del Riesgo así conformado consta de tres elementos:

- El Marco de Apetito al Riesgo, donde se establecen las directrices estratégicas del Grupo en relación con su perfil global de riesgo
- El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo, donde se establecen las líneas generales que debe seguir la gestión del riesgo en el ámbito técnico, organizativo y de gobernanza
- Los Manuales de Políticas de Gestión de los tipos de riesgo más relevantes

A continuación, se detallan algunos de los principales contenidos que conforman el Marco de Gestión del Riesgo del Grupo.

#### **Declaración corporativa del nivel de apetito al riesgo del Grupo**

A través del Marco de Apetito al Riesgo, el Consejo de Administración de Kutxabank define de manera genérica cuál es el perfil global de riesgo al que desean tender, en línea con el principio de prudencia expuesto al comienzo de este apartado.

Esta declaración genérica se complementa, en busca de un mayor grado de concreción, de la siguiente manera:

- En el ámbito cualitativo, se describen algunas pautas específicas que deben caracterizar el perfil global de riesgo deseado.

- En el ámbito cuantitativo, se selecciona una batería de indicadores de riesgo que, considerados conjuntamente, permiten evaluar la evolución del perfil global de riesgo del Grupo en cada momento, estableciéndose a continuación objetivos estratégicos para los más relevantes, así como diversos umbrales de observación y alerta que activen protocolos especiales de actuación en caso de ser vulnerados.

Las pautas cualitativas y cuantitativas a través de las cuales se establece el nivel de apetito al riesgo del Grupo constituyen una referencia básica a la hora de fijar sus directrices estratégicas. De esta forma, los planes estratégicos del Grupo deberán compatibilizar la consecución de sus objetivos financieros con el mantenimiento de un perfil global de riesgo acorde con los objetivos establecidos en esta materia.

Esta premisa ha sido tenida en cuenta a la hora de elaborar los sucesivos planes estratégicos del Grupo (2019-2021 y 2022-2024). En la medida en que estos planes contribuyan para que los indicadores de riesgo seleccionados evolucionen en la dirección marcada por el Marco de Apetito al Riesgo, el Grupo Kutxabank estará más cerca de poder garantizar su objetivo en este ámbito: la sostenibilidad del Grupo y, por tanto, la permanencia de su aportación directa e indirecta a la sociedad.

### **Fases del ciclo de gestión del riesgo**

En el Grupo, el ciclo de gestión del riesgo comprende las siguientes fases:

- Identificación de las principales exposiciones al riesgo del Grupo, incluyendo su definición y ubicación dentro de una tipología corporativa de riesgos que facilite la asignación de responsabilidades sobre los correspondientes marcos de control.
- Evaluación del nivel de relevancia de cada riesgo, en función de su capacidad potencial para impactar en los recursos propios y/o el valor económico del Grupo, incluyendo el establecimiento del nivel de apetito al riesgo para cada tipo de riesgo concreto y la asignación de capital regulatorio y/o económico.
- Medición del nivel de exposición a cada tipo de riesgo, a través de los correspondientes indicadores, de su grado de materialización y de su evolución previsible bajo escenarios particularmente adversos (pruebas de estrés).
- Establecimiento e implantación de políticas de gestión para los tipos de riesgo más relevantes, incluyendo en su caso los procesos de admisión, la gestión de la información disponible, el establecimiento de límites y/o los mecanismos de mitigación.
- Monitorización de la evolución de los diferentes tipos de riesgo, a través del seguimiento de indicadores y el establecimiento de controles sobre los marcos de control.

- Elaboración y difusión de informes de gestión destinados al reporting interno (órganos ejecutivos y de gobierno) y externo (autoridades supervisoras, agencias de rating, mercados...).

### **Asignación de roles y responsabilidades**

El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo del Grupo realiza una asignación de las responsabilidades generales de los marcos de control de los diferentes tipos de riesgo. Dicha asignación sigue las siguientes pautas:

- La responsabilidad última sobre todos los tipos de riesgo recae en el Consejo de Administración de Kutxabank, quien deberá establecer las pautas estratégicas a seguir en cada caso y las políticas de gestión aplicables, y monitorizar su evolución.
- En la escala ejecutiva, cada tipo de riesgo será responsabilidad de un comité especializado, o en su defecto del propio Comité de Dirección del Banco.
- La coordinación de cada marco de control ha sido asignada a una unidad organizativa concreta.
- Se adopta el esquema de tres líneas de defensa en lo relativo a los diferentes elementos que conforman el marco de control de cada tipo de riesgo.

### **Información sobre riesgos proporcionada al mercado**

La normativa bancaria vigente obliga a las entidades financieras a proporcionar al mercado información sobre riesgos, que permita realizar una evaluación fundada sobre la evolución de su perfil global de riesgo. Los contenidos mínimos que deben ser publicados se establecen en la Parte Octava del Reglamento (UE) 2013/575, posteriormente modificado por el Reglamento (UE) 2019/876, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y de las empresas de inversión, así como en diversas regulaciones posteriores que desarrollan dicha norma.

El Grupo cumple con los citados requerimientos a través de la publicación anual en su página web (apartado de Información para inversores) del documento denominado “Información con relevancia prudencial”.

[https://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion\\_para\\_brinversores/informacion\\_financiera\\_0/pilar\\_iii\\_0](https://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/pilar_iii_0)

Este documento pone a disposición del público en general no sólo los contenidos mínimos requeridos por la normativa, también la información complementaria orientada a facilitar la formación de una opinión sólidamente fundamentada sobre la evolución del perfil global de riesgo del Grupo, y, por tanto, de su sostenibilidad financiera.

### 3.4.2. Evolución reciente de los principales riesgos del Grupo Kutxabank

Desde el punto de vista social y económico, el ejercicio 2021 ha seguido estando condicionado por la pandemia del Covid-19, que ha registrado diversos altibajos, en función de la aparición de nuevas variantes del virus, así como de las sucesivas oleadas de contagios.

De esta forma, a los retos que afrontaba el sector financiero con anterioridad a la pandemia (tipos negativos, digitalización, litigiosidad...) y los propios de la crisis del Covid-19 (descenso de la actividad económica, crisis en los mercados, continuidad de negocio...) se han añadido otros factores de riesgo (crisis energética, problemas logísticos, inflación, conflictos geopolíticos...) que vienen a añadir aún más incertidumbres al contexto general en el que las entidades financieras deben desarrollar su actividad.

En este escenario tan complejo, el Grupo Kutxabank ha sido capaz de adaptar sus líneas de actuación a los factores de riesgo mencionados, en el marco de sus políticas habituales de gestión de riesgos, caracterizadas por la prudencia.

A continuación, se hace un breve repaso a la evolución de los principales tipos de riesgo a los que está expuesto el Grupo a lo largo de 2021:

#### Riesgos crediticios:

- A lo largo de 2021, la tasa de morosidad de la cartera crediticia del Grupo ha seguido su tendencia continuada descendente, hasta cerrar el ejercicio en el 1,86% (frente al 2,32% al cierre de 2020). Los principales motivos que han hecho posible esta evolución son:
  - o Una cartera crediticia con un mix de riesgos altamente conservador, en la que las exposiciones con particulares (hipotecas residenciales en su mayor parte) y Administraciones Públicas superan el 80% del total de la cartera.
  - o Unos procedimientos de admisión de riesgos que incorporan criterios de gran exigencia, junto a un profundo conocimiento de las contrapartes, en especial en aquellos territorios donde el Grupo es líder en términos de cuota de mercado.
  - o Adicionalmente, durante la crisis del Covid-19, el Grupo ha participado en las iniciativas públicas y sectoriales dirigidas a apoyar a aquellos segmentos de clientes más vulnerables. Estas iniciativas se han materializado, principalmente, en moratorias concedidas a particulares y financiaciones avaladas por el ICO o por sociedades de garantía recíproca en el caso de las empresas, así como la concesión de financiación adicional a grandes empresas en el marco de la ejecución de sus planes de contingencia de liquidez.
- Aunque es posible que, como consecuencia de las crisis, en los ejercicios venideros se vayan registrando niveles de impago ligeramente mayores a los actuales, cabe esperar

que la cartera crediticia del Grupo muestre un comportamiento significativamente mejor que la media del sistema, debido a su perfil conservador.

- En atención a la incertidumbre asociada a la crisis económica y sanitaria que todavía sigue vigente, y a las recomendaciones de máxima prudencia emitidas por las autoridades supervisoras, el Grupo ha seguido dedicando cantidades relevantes al saneamiento de su cartera crediticia. En 2021, el impacto neto sobre su cuenta de resultados de los saneamientos crediticios e inmobiliarios ha alcanzado los 149,0 MM€.

### Riesgos financieros:

- Durante 2021 la posición de liquidez estructural del Grupo Kutxabank ha seguido registrando niveles muy elevados (a 31/12/2021 su ratio NSFR se situó en el 138,39%). Esta sólida posición de liquidez se viene basando en una estructura de financiación soportada por una base de depósitos minorista amplia, granular y estable, lo que permite que la dependencia del Grupo de los mercados mayoristas de financiación sea muy reducida. Durante la crisis del Covid-19 la liquidez del Grupo se ha reforzado aún más, como consecuencia de su participación en los programas extraordinarios de financiación puestos en marcha por el BCE (TLTROs III), así como por el acopio de liquidez llevado a cabo por sus clientes.
- Asimismo, el Grupo sigue manteniendo elevados niveles de activos líquidos, así como de vías de financiación de rápida disposición, que garantizan el cumplimiento de sus obligaciones financieras incluso bajo las condiciones más extremas. Durante 2021, su ratio LCR ha presentado niveles medios cercanos al 222%.
- En el ámbito del riesgo de mercado, no se han producido grandes novedades, ya que el Grupo sigue manteniendo una actividad de trading muy exigua, y sus principales exposiciones, relacionadas con sus carteras de renta fija, han venido mostrando un comportamiento relativamente estable, al amparo de los extensivos programas de compras de Deuda Pública llevados a cabo por el BCE.
- Por lo que respecta al riesgo estructural de tipo de interés, el Grupo ha seguido monitorizando la evolución de su exposición frente a diversos escenarios hipotéticos de evolución futura de la curva de tipos de interés del euro, recurriendo a macrocoberturas cuando lo ha estimado necesario. Estas actuaciones permiten mantener la citada exposición en niveles relativamente reducidos, muy por debajo de los umbrales internos y/o normativos en vigor.

### Riesgos operacionales:

- Durante 2021, el Grupo ha tenido que seguir afrontando los retos planteados por la crisis del Covid-19 en el ámbito de la continuidad de negocio, aunque la experiencia y los progresos acumulados en 2020 han permitido que todos los procesos que conforman su

actividad se desarrollen con normalidad. En este ámbito, la principal premisa ha seguido siendo la de garantizar la seguridad de clientes y plantilla.

- También ha seguido siendo necesario realizar un importante esfuerzo de gestión en relación con la litigiosidad asociada a reclamaciones de clientes. Esta nueva industria, surgida al calor de la aparición de sentencias judiciales que reinterpretan el contenido de la relación entre las entidades bancarias y sus clientes, viene generando pérdidas operacionales de cierta relevancia para el Grupo, aunque estas se mantienen en niveles por debajo de los umbrales establecidos a tal efecto.
- Por su parte, entre los riesgos operacionales que vienen aumentando su nivel de relevancia en los últimos tiempos, cabe destacar los siguientes:
  - o El mayor protagonismo adoptado en los últimos tiempos por los modelos estadísticos dentro de algunos procesos del Grupo conlleva un incremento potencial del riesgo asociado a su utilización (riesgo de modelo). Para ello, el Grupo se ha dotado de una amplia infraestructura orientada a la mitigación de este tipo de riesgo.
  - o Por otro lado, la reputación corporativa del Grupo constituye uno de sus activos más valiosos, por lo que el riesgo asociado a un eventual deterioro de la misma (riesgo reputacional) constituye una exposición al riesgo de relevancia creciente. Por ello, el Grupo monitoriza la evolución de la percepción de sus principales grupos de interés (clientela, plantilla, proveedores, sociedad...) acerca de los valores que conforman la citada reputación corporativa, tratando de identificar eventuales materializaciones, así como potenciales áreas de mejora. Los resultados proporcionados por dicha monitorización apuntan hacia una evolución estable de la percepción de los principales grupos de interés del Grupo sobre su reputación corporativa.
  - o Por último, la vertiente del riesgo tecnológico asociada con la ciberseguridad también viene registrando una relevancia creciente, lo que está requiriendo un reforzamiento continuo de la infraestructura dirigida a combatir esta amenaza, así como a formar y concienciar a su plantilla y clientela. Los eventos de pérdida operacional asociados a este tipo de riesgo registrados durante 2021 han sido de muy baja materialidad. No obstante, se contempla una mayor información del mismo al final de este apartado.

#### Otros riesgos:

- En relación con el riesgo en sociedades participadas, durante 2021 se ha reducido de manera significativa la exposición bruta asociada a la cartera industrial del Grupo (1.634 MM€ al cierre del ejercicio, frente a 2.139 MM€ al cierre de 2020), como consecuencia

de las ventas realizadas (en particular la de Euskaltel) y de la evolución de las valoraciones del resto de la cartera (en particular la de Iberdrola).

- Por lo que respecta al riesgo de la actividad inmobiliaria, y a pesar de las dificultades asociadas a la pandemia, durante 2021 ha seguido reduciéndose el volumen de la cartera de activos adjudicados del Grupo, que cerró 2021 con un importe bruto de 1.198 MM€ (frente a los 1.351 MM€ registrados al cierre de 2020).
- Con respecto al riesgo del negocio bancario, la actividad comercial del Grupo ha registrado niveles muy destacables en 2021, en especial en las contrataciones en los segmentos de hipotecas residenciales y productos de inversión fuera de balance. En su conjunto, y en términos de saldos, el volumen de negocio total del Grupo ha registrado un incremento del 7,7% respecto al cierre de 2020.

### Riesgos globales:

- Los indicadores de solvencia del Grupo siguen reflejando un elevado nivel de solidez financiera, basada en una estructura de capital compuesta exclusivamente por instrumentos de capital ordinario de nivel 1 (CET1). En concreto:
  - o El RATIO CET1 del Grupo (versión *phased-in*, bajo enfoque estándar) cerró 2021 en el 17,68%, muy por encima de los requerimientos normativos y supervisores vigentes, de la media del sector financiero europeo, y de los objetivos corporativos establecidos en su Marco de Apetito al Riesgo.
  - o El RATIO DE APALANCAMIENTO del Grupo (versión *phased-in*) cerró 2021 en el 8,55%), muy por encima de los requerimientos normativos y supervisores vigentes, de la media del sector financiero europeo, y de los objetivos corporativos establecidos en su Marco de Apetito al Riesgo.

### Evolución prevista de los principales riesgos

En los últimos ejercicios, y más allá de los impactos asociados a la crisis de la Covid-19, viene observándose una cierta evolución en la capacidad potencial de los diferentes tipos de riesgo para impactar sobre el desempeño financiero de las entidades financieras.

Aunque se mantienen al frente de los riesgos más relevantes, los riesgos crediticios y los riesgos financieros han perdido parte de su protagonismo en favor de otros riesgos relacionados con la viabilidad de la actividad bancaria en entornos caracterizados por la existencia de tipos de interés negativos, la litigiosidad, la sobrerregulación y la aparición de nuevos jugadores en el mercado.

Adicionalmente, están apareciendo otros factores de riesgo emergentes, como los asociados a cuestiones climáticas y medioambientales, que han sido tratados en una Guía específica publicada por el BCE en noviembre de 2020.

En este sentido, el Grupo ha realizado un análisis sobre la presencia de los factores de riesgo climáticos y/o medioambientales en las categorías habituales de su tipología de riesgos, recogiendo sus resultados en su Mapa Corporativo de Riesgos.

Asimismo, el Grupo ha diseñado y formalizado una Hoja de Ruta para su adaptación a las expectativas emitidas por el BCE en su Guía. Dicho documento, que contempla un periodo de ejecución plurianual, contiene más de un centenar de iniciativas dirigidas a identificar, gestionar y mitigar las principales vías de materialización de los diferentes tipos de riesgo que pueden verse afectados por los citados factores de riesgo medioambientales.

### 3.4.3. Riesgos tecnológicos

El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo del Grupo Kutxabank define el Riesgo Tecnológico como la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico como consecuencia de fallos, errores, insuficiencias o inadecuaciones de los procesos, sistemas, redes, etc., o del personal, o de acontecimientos externos relacionados con las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC).

Dentro de la tipología corporativa de riesgos del Grupo, el Riesgo Tecnológico se ubica dentro de los riesgos de naturaleza operacional e incluye los siguientes subriesgos:

- **Riesgos TIC de Disponibilidad y Continuidad:** Referencia la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas del rendimiento y la disponibilidad de los sistemas de TIC y de que los datos se vean afectados negativamente, incluida la incapacidad para recuperar oportunamente los servicios, debido a fallos de los componentes de hardware o software de las TIC, a debilidades en la gestión de los sistemas de TIC o cualquier otra circunstancia.
- **Riesgos TIC de Seguridad:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de accesos no autorizados a los sistemas de TIC y a los datos dentro y fuera de la entidad (por ejemplo, ciberataques)
- **Riesgos TIC de Cambio:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de la incapacidad de la Entidad para gestionar de forma oportuna y controlada los cambios en los sistemas de TIC.
- **Riesgos TIC de Integridad de Datos:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de que los datos almacenados y procesados por los sistemas de TIC sean incompletos, inexactos o incoherentes en los diferentes sistemas de TIC.
- **Riesgos TIC de Externalización:** Referencia a la posibilidad de que el Grupo incurra en pérdidas de valor económico derivadas de que la contratación de sistemas de TIC o servicios relacionados a un tercero u otra entidad del grupo (subcontratación intragrupo) tenga un efecto negativo en el desempeño de la Entidad y la gestión de sus riesgos.

**NIVEL DE APETITO AL RIESGO TECNOLÓGICO:**

El Grupo Kutxabank desea mantener un nivel de exposición al Riesgo Tecnológico que sea compatible con su objetivo genérico de tender hacia un perfil global de riesgo MEDIO-BAJO. En el caso del Riesgo Tecnológico, el nivel de apetito al riesgo del Grupo es BAJO. En términos cualitativos, se traduce como la voluntad de que la probabilidad de que el Grupo sufra materializaciones relevantes de este tipo de riesgo sea muy reducida.

**MARCO DE CONTROL DEL RIESGO TECNOLÓGICO:**

El Grupo Kutxabank cuenta con un Marco de Control de Riesgo Tecnológico orientado a convertir un nivel material de riesgo inherente de esta categoría en un nivel reducido de riesgo residual y garantizar:

- Que las principales exposiciones al Riesgo Tecnológico se identifican, incluyendo sus posibles vías de materialización y los principales factores de riesgo subyacentes
- Que se mide y monitoriza la evolución de la exposición al Riesgo Tecnológico, así como su nivel de materialización
- Que se cuenta con procedimientos adecuados de mitigación y gestión del Riesgo Tecnológico
- Que se dispone de información de gestión adecuada y actualizada sobre el Riesgo Tecnológico que es difundida entre sus órganos ejecutivos y de gobierno de manera proporcional a su nivel de relevancia

La asignación de responsabilidades para la gestión de los principales tipos de riesgo del Grupo Kutxabank se realizar a diferentes niveles: Nivel de decisión, Nivel de gestión/supervisión y Nivel de auditoría. En el caso concreto del Riesgo Tecnológico, las responsabilidades se asignan en los siguientes términos:

<b>NIVEL DE DECISIÓN</b>	Responsabilidad general	Consejo de Administración
	Responsabilidad ejecutiva	Comité de Medios
<b>NIVEL DE GESTIÓN / SUPERVISIÓN</b>	Responsabilidad sobre marcos de control	Reparto de roles entre la primera y la segunda línea de defensa sobre las tareas identificadas para cada fase del ciclo de gestión de cada tipo de riesgo
	Coordinación marcos de control	Dirección de Sistemas
<b>NIVEL DE AUDITORÍA</b>	Auditoría	Auditoría Interna

El Grupo Kutxabank concreta en la medida de lo posible, el nivel de apetito al riesgo, a través del establecimiento de objetivos corporativos y/o umbrales sobre indicadores de riesgo de naturaleza cuantitativa.

### 3.4.4. Gestión del riesgo en Kutxabank Seguros

El sistema de Gestión de Riesgos de Kutxabank Seguros abarca todos los riesgos a los que se expone, tanto los que se tienen en cuenta en el cálculo de requerimientos de capital de solvencia (cuantitativos), como los que no se tengan en cuenta o se tengan en cuenta parcialmente en dicho cálculo (cuantitativos y cualitativos).

En la Política de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA), se analiza cada uno de los riesgos a los que está expuesta la Entidad en el desarrollo de su actividad, la naturaleza de los mismos, la forma en que se miden y gestionan dichos riesgos y la intensidad con la que se presentan.

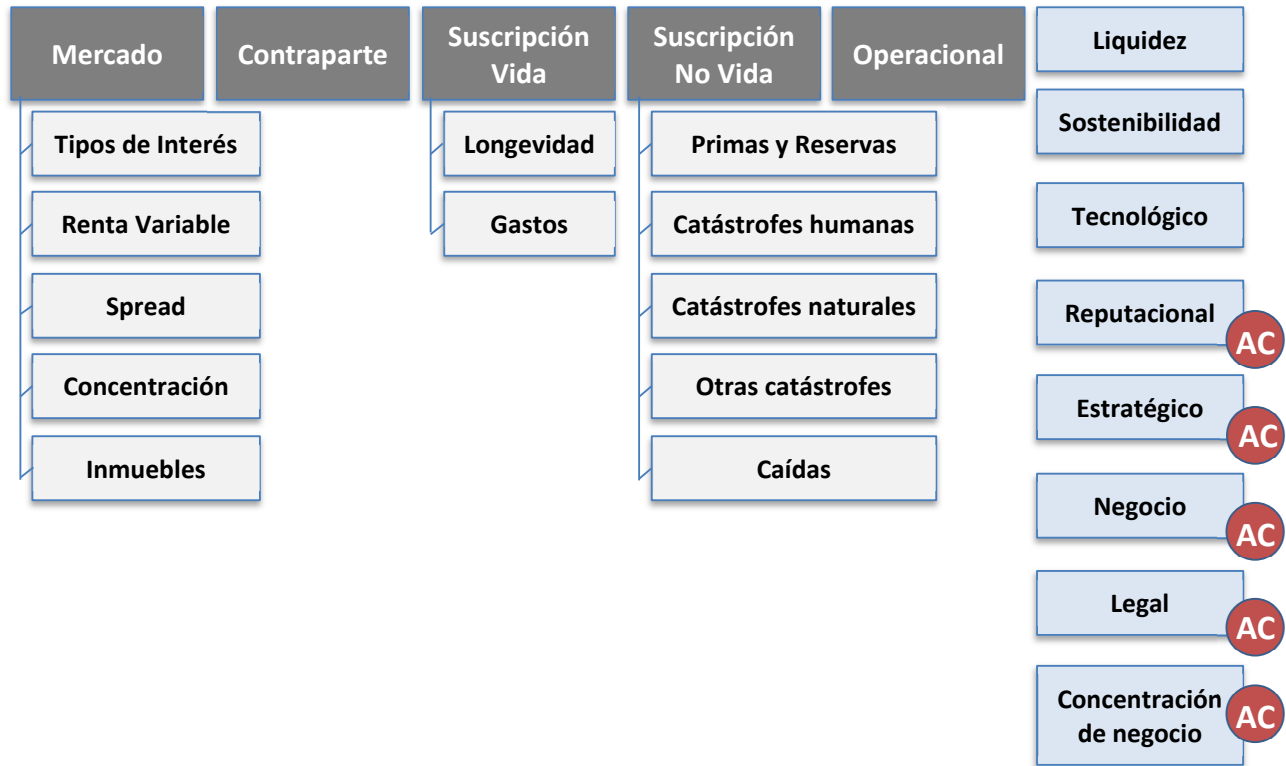
La tipología de riesgos a los que está expuesta cada Compañía se presenta en los siguientes cuadros:

- **Kutxabank Vida y Pensiones**



\*AC. Aquellos riesgos que son objeto de análisis cualitativo.

**Kutxabank Aseguradora**



\*AC. Aquellos riesgos que son objeto de análisis cualitativo.

**3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales**

**3.4.5.1. Entidades bancarias del Grupo: Kutxabank y Cajasur**

Los Consejos de Administración de Kutxabank y Cajasur tienen las competencias en materia de control y gestión de riesgos de ambas sociedades.

Sus funciones concretas en este ámbito son las siguientes:

- Establecer los principios y políticas que marquen las líneas generales de actuación de la Sociedad, y del Grupo, en materia de gestión de riesgos, que serán revisados y actualizados periódicamente.

Asimismo, de considerarse conveniente, podrán aprobar políticas específicas para los tipos de riesgo más relevantes.

- Definir las líneas generales de la política de capital de la Sociedad, y del Grupo, determinando, si así se considerara conveniente, el exceso de recursos propios que se desea mantener respecto de las exigencias normativas, así como los mecanismos

disponibles para garantizar los niveles de solvencia previstos.

Dicha política se plasma en la formulación de unos objetivos corporativos de solvencia. Asimismo, se mantiene al corriente de los resultados de la planificación formal de la situación de solvencia de la Sociedad, y del Grupo, que incluirá ejercicios que evalúen su capacidad financiera para afrontar eventuales escenarios de crisis.

- Delimitar los diferentes ámbitos de gestión del riesgo y asignar la responsabilidad sobre los mismos.

Para ello, establece una tipología oficial de riesgos y unos niveles de responsabilidad sobre los mismos, quedando conformados los diferentes ámbitos de gestión por la combinación de ambos elementos.

- Dotar a la Sociedad, y al Grupo, de una estructura organizativa adecuada y suficiente en materia de gestión de riesgos, de manera que las responsabilidades asignadas vayan acompañadas de los recursos técnicos y humanos suficientes para el desempeño de las funciones otorgadas.
- Estar permanentemente informado acerca del nivel de exposición, naturaleza y marco de control de todos los riesgos a los que esté expuesta la Sociedad, y el Grupo, manteniendo en cada caso un nivel de conocimiento proporcional a la relevancia del riesgo en cuestión.

Por otro lado, cuentan con una comisión delegada, la Comisión de Control del Riesgo, con facultades de control y supervisión del sistema de gestión de riesgos de dichas sociedades. Sus funciones se encuentran previstas en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Comisión de Control del Riesgo que se encuentran publicados en las páginas web corporativas mencionadas anteriormente.

Asimismo, la Comisión Ejecutiva de ambas entidades, al igual que el Consejo de Administración, también tiene facultades para analizar los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

Durante el ejercicio 2021, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes por Kutxabank y por Cajasur desde un punto de vista social, han sido sometidas a la consideración de los respectivos Órganos de Gobierno:

- Formulación (Consejo de Administración) y aprobación (Junta General de Accionistas o Accionista Único) de las cuentas anuales, individuales y consolidadas, y del Informe de Gestión (incluyendo el Informe Anual de Gobierno Corporativo y el estado de información no financiera), individual y consolidado, correspondientes al ejercicio 2020;
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, de la actualización parcial del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank (en el caso de Cajasur, se acordó asumir los umbrales específicos establecidos en el referido documento para dicha sociedad y la monitorización trimestral de su grado de cumplimiento);

- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del documento denominado Información con Relevancia Prudencial (IRP) del Grupo Kutxabank (solo en Kutxabank, SA);
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, tras el informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, del Recovery Plan 2021 (solo en Kutxabank, SA);
- Toma de razón del Informe anual de control de Transparencia Bancaria;
- Toma de razón de iniciativas comerciales con clientes y plan de comunicación en el ámbito de la Covid-19.
- Se ha informado al Consejo de Administración sobre el grado de avance del Plan Estratégico 2022-2024, que incorpora, entre otras, iniciativas asociadas a ESG.
- Se ha informado al Consejo de Administración sobre el análisis realizado sobre los aspectos relacionados con la aportación económica y social de Kutxabank a través de dos ámbitos: Comunicación y Marketing y Publicidad.

En relación con lo anterior, se ha informado al Consejo de Administración sobre la campaña de posicionamiento institucional que se va a llevar a cabo en Kutxabank.

### 3.4.5.2. Grupo Fineco

El Consejo de Administración de Fineco SV, SA tiene las competencias en materia de control y gestión de riesgos previstas en el artículo 5.3 de su Reglamento del Consejo de Administración.

Dicho reglamento se encuentra publicado en la página web corporativa.

### 3.4.5.3. Kutxabank Gestión

El Consejo de Administración de Kutxabank Gestión tiene las competencias en materia de control y gestión de riesgos, siendo sus funciones concretas en este ámbito, previstas en el artículo 5.3 de su Reglamento del Consejo de Administración, las siguientes:

1. Estar permanentemente informado acerca de las políticas de gestión del riesgo de la Sociedad, así como de todos los riesgos importantes a los que esté expuesta la misma.
2. Participar activamente en la gestión de riesgos sustanciales a los que esté expuesta la Sociedad, y en las normas de solvencia establecidas en la legislación vigente, velando por que se asignen los recursos adecuados para la gestión de riesgos e interviniendo, en particular, en la valoración de los activos, el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos.
3. Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la Sociedad esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.

Durante el ejercicio 2021, las siguientes cuestiones, consideradas como relevantes por Kutxabank Gestión desde un punto de vista de gestión de riesgos, han sido sometidas a la consideración de los Órganos de Gobierno:

- Formulación por parte del Consejo de Administración y aprobación por la Junta General de Accionistas, de las cuentas anuales de la Sociedad y de las IIC gestionadas correspondientes al ejercicio 2020.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de la Unidad de Cumplimiento Normativo y del Informe Anual de la Unidad de Gestión de Riesgos del Ejercicio 2020, a disposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Auditoría Interna del Ejercicio 2020, remitido posteriormente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Análisis del Riesgo en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo del ejercicio 2020.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Colectivo Identificado del Ejercicio 2021.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad de su Política de Responsabilidad Social Empresarial.
- Toma de razón del Consejo de Administración de la Sociedad de la evolución de su Plan de Continuidad Negocio en relación con la Covid-19.

Por otro lado, la Sociedad cuenta con un Comité de Control, cuyas funciones principales en esta materia son las siguientes:

- Realizar seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos asignados a las Unidades de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos. Asimismo, hará seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna.
- Evaluar los incumplimientos producidos y realizar las conclusiones pertinentes.
- Emitir un informe con carácter mínimo trimestral para el Consejo de Administración.
- Emitir un informe anual sobre el resultado de sus actividades que será remitido al Consejo de Administración. Este informe estará a disposición de la CNMV. Este informe incluirá propuesta de medidas a adoptar para el caso de incidencias significativas.

- Mantener actualizados los Límites Operativos y de Riesgos. Validar y presentar, en su caso, las propuestas de revisión al Consejo de Administración.
- Informar con carácter inmediato al Consejo de Administración de cualquier incidencia o anomalía que revista una especial relevancia.

Asimismo, la Sociedad cuenta con un Comité de Inversión Socialmente Responsable que propuso la definición de la Política ISR (Inversión socialmente responsable) de Kutxabank Gestión, con las siguientes funciones para la concreción de la política general, indicada previamente:

- Establecer una lista de exclusión para cada tipo de activo.
- Definir criterios de “engagement” para la parte de renta variable. Votar en las Juntas de Accionistas respecto de los asuntos de Gobernanza (composición Consejo, miembros independientes...), Políticas medioambientales, Petición de su política de inversión socialmente responsable, etc.
- Definir criterios de delegación de voto para la parte de renta variable. Establecer una definición de la política de voto: argumentos del sentido del voto ante las distintas propuestas, definición de criterios genéricos de voto...
- Aspectos generales de ISR (Inversión Socialmente Responsable).

Además, cuenta con un Comité de Continuidad de Negocio que en referencia al Plan de Activación tiene las siguientes funciones:

1. En función de la valoración del “grado de relevancia” por parte del Comité:
  - a. Grado de relevancia alta: se comunicará a Continuidad de Negocio de Kutxabank
  - b. Resto de grados de relevancia: se gestionará la incidencia internamente en Kutxabank Gestión.
2. Gestión del evento/incidencia por parte de los departamentos/personas designadas por el Comité de Continuidad de negocio de Kutxabank Gestión.
3. Comunicación a la Unidad de Continuidad de Negocio de Kutxabank del evento/incidencia, incorporando el documento descriptivo del evento/incidencia.

En referencia al Plan de Comunicación-Formación, periódicamente (previsiblemente de forma anual), se revisará el plan de comunicación-formación, y se definirá un alcance concreto al mismo.

En referencia al Plan de actualización de la Política de Continuidad de Negocio, se valorará la revisión o no de la Política de Continuidad de Negocio bien porque se realice su revisión periódica anual, por haberse dado una contingencia que haya activado el plan de

continuidad de negocio, por el análisis del resultado de las lecciones aprendidas en las pruebas anuales, o por cambios organizativos.

#### 3.4.5.4. Kutxabank Seguros

La gobernanza de la gestión del riesgo del Kutxabank Seguros se apoya en Políticas escritas que garantizan una gestión sana y prudente de la actividad. Estas políticas son ejecutadas por una estructura organizativa transparente y apropiada, con una clara distribución y una adecuada separación de funciones teniendo en cuenta la naturaleza, el volumen y la complejidad de los riesgos inherentes a la actividad:

1) Política de Gestión de Riesgos, que presenta los siguientes objetivos:

- a. Proteger la fortaleza financiera de la compañía.
- b. Apoyar el proceso de toma de decisiones a nivel estratégico.
- c. Contribuir eficazmente al proceso de generación de valor.
- d. Gestión del riesgo eficaz.

En dicha política se establecen los procesos y procedimientos para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar los riesgos a los que esté expuesta la entidad. Incluye:

- Clasificación de riesgos a los que se expone la Entidad.
- Sistema de gestión de riesgos que permite una adecuada identificación, análisis, control, gestión y reporte de los riesgos en la entidad:
- Identificación y Medición de Riesgos. Se identifican todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, tanto cuantitativos como cualitativos
- Definición Apetito y Tolerancia al Riesgo. El apetito y tolerancia al riesgo establece el nivel de riesgo que la Compañía desea asumir, en su búsqueda del cumplimiento de sus objetivos. Expresa, entre otros, sus objetivos de mix de productos y estructura de balance, sus preferencias de riesgos, el equilibrio aceptable entre riesgo y rentabilidad, la volatilidad asumible y sus umbrales de capitalización.
- Monitorización. El seguimiento consistente de la comparación entre el perfil de riesgo de la entidad con los objetivos establecidos (apetito y tolerancia).
- Reporting. Cuadros de mando e Informes de gestión de riesgos.
- Integración en la Gestión. Dicha integración consiste en alimentar, con la información de los riesgos, la toma de decisiones y la operativa, para que la misma sea debidamente considerada, consiguiendo así incluir el eje de análisis de los riesgos.
- Sistema de gobierno donde se recoge el marco de relaciones del Consejo de Administración, Función Clave de Gestión de Riesgos y Comités.

2) Política de Gestión de Riesgos Operacionales con los objetivos de:

- a. Desarrollar en la Compañía las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgo operacional.

b. Establecer los procesos necesarios para identificar, medir, vigilar, gestionar y notificar los riesgos operacionales, su evaluación y la forma de mitigarlos.

3) Política de Evaluación Interna de los Riesgos y la Solvencia (ORSA), donde se incluye los procedimientos a llevar a cabo para el ejercicio de autoevaluación de riesgos internos de la entidad. Este documento incluye los procesos de cálculo de perfil interno, stress test y reverse test, proyección de resultados y revisión de cumplimiento de objetivos de apetito y tolerancia establecidos. Igualmente se describe la documentación a generar en el proceso ORSA.

4) Política de integración de los riesgos de sostenibilidad, recoge la filosofía y los principios de gobierno en materia de integración de los riesgos de sostenibilidad.

5) Política de Inversiones con el objetivo de garantizar la seguridad, liquidez y rentabilidad de sus activos, aplicando principios de dispersión, diversificación y adecuación de plazos de los pasivos técnicos a cubrir, con el fin de mitigar los riesgos de mercado, crédito, liquidez y flujos de caja.

6) Política de Suscripción y Reservas, donde se establecen los procedimientos para evitar riesgos relacionados con la inadecuación de hipótesis de suscripción y de provisiones de la entidad.

7) Política de la Función Actuarial, donde se establecen los procesos y procedimientos para realizar los cálculos actuariales y tomar decisiones.

8) Política de Verificación del Cumplimiento, donde se establecen los procesos y procedimientos necesarios para revisar el cumplimiento de la normativa interna y externa, así como para identificar posibles desviaciones en el cumplimiento y establecer los planes de acción relacionados.

Estas Políticas constituyen el marco normativo interno básico, a través del cual se regulan las actividades y procesos mediante los cuales se gestionan los riesgos de la Compañía.

El marco de gobierno fijado por la Política de Gestión de Riesgos establece que la máxima responsabilidad sobre la identificación, medición, vigilancia, gestión y mitigación de los riesgos recae en el Consejo de Administración, el cual promoverá dentro de la Organización una sólida cultura de riesgo y un sistema eficaz de gestión del riesgo con el apoyo del Comité de Riesgos y la Función Clave de Gestión de Riesgos.

Con relación a la identificación de los riesgos, el sistema de Gestión de Riesgos de Kutxabank Seguros abarca todos los riesgos a los que se expone la Compañía, tanto los que se tienen en cuenta en el cálculo de requerimientos de capital de solvencia (cuantitativos), como los que no se tengan en cuenta o se tengan en cuenta parcialmente en dicho cálculo (cuantitativos y cualitativos).

#### **3.4.5.5. Kartera1**

Los procedimientos de evaluación, medición y control de riesgos de solvencia de Kutxabank incluyen a la Sociedad Kartera 1.

El mantenimiento de un perfil global de riesgo apropiado constituye un elemento clave de la gestión de Kutxabank y su Grupo, ya que en último término constituye la mejor garantía de la continuidad en el tiempo de su actividad y, por extensión, de su aportación a la sociedad.

En este sentido, las directrices estratégicas establecidas por los órganos de gobierno del Banco en materia de riesgos, formuladas en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo Kutxabank, establecen como objetivo corporativo la presentación de un perfil de riesgo medio-bajo, basado en una infraestructura de gestión de riesgos adecuada en términos de gobernanza interna y de disponibilidad de medios materiales y humanos, una base de capital y liquidez adecuada a su modelo de negocio, y una política prudente de admisión de riesgos.

El gobierno interno de la gestión del riesgo en el ámbito ordinario, cuyas directrices básicas son establecidas en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, se complementa con una gobernanza prevista para situaciones excepcionales, recogida en el Recovery Plan del Grupo. Este documento aborda la gestión del riesgo bajo diversos escenarios hipotéticos en los que, tras un fuerte deterioro de sus constantes vitales, pero todavía en niveles de cumplimiento con los requerimientos normativos y supervisores de solvencia y liquidez, el Grupo trataría de reconducir la situación por sus propios medios, en el ámbito de una gestión autónoma excepcional.

#### **3.4.5.6. Grupo Inmobiliario**

Respecto a los asuntos económicos, se lleva a cabo una gestión prudente de los riesgos económicos, realizándose una valoración anual de los activos inmobiliarios y registrándose las correspondientes provisiones por contingencias o gastos derivados de la actividad inmobiliaria. En cuanto a cuestiones ambientales y sociales los riesgos de la Sociedad son muy limitados, dado que no realiza actividad inmobiliaria de construcción. En cualquier caso, en los procesos de desarrollo de los suelos se sigue la normativa de aplicación en concepto de medio ambiente.

#### **3.4.5.7. Norbolsa**

Norbolsa dispone de una cultura corporativa de gestión de riesgos muy desarrollada, en consonancia con el tamaño, estructura y tipo de negocio desarrollado.

Por ello, el Consejo de Administración ha adoptado una estructura de riesgos para la Sociedad.

En este sentido, la Sociedad no considera la toma de riesgo por cuenta propia como una fuente de ingresos fundamental y continuada en el desarrollo de sus actividades.

Sin embargo, la dinámica de las actividades financieras realizadas puede obligar a que coyunturalmente se asuman determinados riesgos por cuenta propia por lo que el Consejo de Administración ha adoptado una estructura general de riesgos asumibles con la adopción de un sistema de límites funcionales y de los procedimientos de control y evaluación continuada correspondientes. Todo ello en consonancia con el tipo de negocio y tamaño de la Sociedad.

El nivel de apetito al riesgo de Norbolsa es bajo. En términos cualitativos, esto se traduce como la voluntad de que la probabilidad de que Norbolsa sufra materializaciones relevantes de cualquier tipo de riesgo al que está expuesta sea muy reducida.

Los riesgos que se consideran más relevantes son:

- Riesgo de mercado
- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operacional
- Riesgo reputacional o de negocio

#### **3.4.5.8. Kutxabank Empréstitos**

Kutxabank Empréstitos traslada el conjunto de riesgos a la sociedad matriz que es quien gestiona las posiciones globales del grupo consolidado. A pesar de su actividad financiera, la Sociedad no asume riesgo de crédito porque sus inversiones se limitan a la colocación de depósitos con la sociedad matriz que es a su vez garante de los pagarés emitidos y con la que mantiene firmado un acuerdo de netting para evitar riesgos de entrega intradía.

Respecto al riesgo de tipo de interés, tal y como se ha manifestado previamente, la gestión de la posición se traslada a la sociedad matriz mediante la contratación de depósitos que son espejo de los pagarés emitidos por Kutxabank Empréstitos de forma que los plazos quedan perfectamente igualados. Existe un pequeño diferencial positivo para la Sociedad entre el tipo de interés que se establece para el depósito y el tipo de interés del pagaré cubierto con el depósito de forma que se genera un margen financiero positivo para Kutxabank Empréstitos.

Puesto que no se prevén cambios significativos en la política de actuación de Kutxabank Empréstitos, no parece que se puedan vislumbrar riesgos significativos en la gestión del balance de la sociedad.

No obstante, la dificultad para conocer la evolución futura de la actividad crediticia en un marco macroeconómico caracterizado por una cierta aceleración del crecimiento incorpora una complejidad significativa para las previsiones de actividad de la Sociedad.

### 3.5 Asociaciones e iniciativas externas

Kutxabank continúa desarrollando los compromisos asumidos en su adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en 2012. Anualmente justifica y mantiene vigentes dichos compromisos relacionados con los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y la lucha contra la Corrupción bien a través de un informe de progreso específico o haciendo referencia a los mismos en la Memoria de Sostenibilidad de cada ejercicio.

Además, Kutxabank pertenece a las siguientes asociaciones:

- IZAITE, Asociación de empresas vascas por la Sostenibilidad.
- FOARSE, Foro de Responsabilidad Social de Álava.
- Red española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación.
- CECABANK, Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- Autocontrol, de la regulación de la publicidad.
- Euskalit, Fundación Vasca de Fomento de la Calidad.
- Dircom, Asociación Profesional de Directivos de Comunicación.

Asimismo, Kutxabank es miembro del Consejo de Administración de CECABANK, participa en el Comité de Coordinación, así como en diferentes comités operativos que trabajan en la búsqueda de sinergias para las entidades pertenecientes a CECABANK.

En el caso de Cajasur, ésta pertenece a:

- CECABANK, Confederación Española de Cajas de Ahorro.
- Autocontrol, de la regulación de la publicidad.
- Confianza online, sobre las buenas prácticas en internet.
- Dircom, Asociación Profesional de Directivos de Comunicación.

Adicionalmente, en 2021, Kutxabank se ha incorporado como socio al Basque Ecodesign Center promovido por IHOBE (sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco). En este marco de colaboración, que se extenderá hasta el año 2025, las empresas integrantes del Basque Ecodesign Center trabajarán junto con el Gobierno Vasco para generar conocimiento

innovador sobre economía circular que pueda ser trasladado al resto del tejido empresarial vasco.

Además, se creará un think tank en el que estas empresas y el Gobierno Vasco realizarán anualmente una reflexión estratégica sobre los retos en economía circular para el tejido empresarial vasco. Como resultado de esta reflexión se generarán recomendaciones para la mejora de la política ambiental del País Vasco y se adoptarán compromisos por parte de las empresas al más alto nivel.

El Grupo Fineco y Kutxabank Gestión destacan por ser empresas firmantes de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas UNPRI, que implica el compromiso de invertir con criterios ambientales, sociales y de gobernanza corporativa (ASG).

Pueden encontrarse más información sobre estos principios en: <https://www.unpri.org/about/the-six-principles>

El resto de las empresas del Grupo no pertenece a ninguna asociación considerada como relevante relacionada con la sostenibilidad o responsabilidad social empresarial.

### 3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad

En el mes de mayo el Consejo aprobó la actualización de la Política Sostenibilidad, que define cuatro objetivos corporativos:

- Avanzar en un modelo de negocio sostenible, tratando de maximizar el impacto positivo económico, social y medioambiental de la actividad tanto corporativa como financiera.
- Establecer y desarrollar relaciones comerciales a largo plazo con clientes y proveedores, basadas en la cercanía, la transparencia y las buenas prácticas.
- Adaptar la oferta de productos y servicios para dar respuesta a la creciente demanda de modelos de negocio y estilos de vida cada vez más sostenibles.
- Avanzar en la incorporación de los aspectos ASG en las decisiones estratégicas de la Entidad, en especial en los riesgos y las oportunidades que se derivan del cambio climático.

Kutxabank se ha incorporado en 2021 a 'BBK Kuna', una alianza promovida desde la Fundación Bancaria BBK para dar respuesta a los desafíos futuros recogidos en los 17 'Objetivos de desarrollo sostenible', también conocidos por sus siglas ODS, que la ONU adoptó en 2015. Además, a estos 17 objetivos añadirán uno más, el desarrollo del euskera, la cultura vasca y la capacitación plurilingüe. Las asociaciones y personas que formen parte de la alianza tendrán oportunidad de ser parte del ecosistema BBK Kuna pudiendo incorporarse a alianzas locales e

internacionales que surjan en ese contexto y podrán acceder a formación específica sobre materias relacionadas con los ODS.

Izaite, la asociación de empresas vascas por la sostenibilidad, a la que Kutxabank pertenece, trabajó en 2020 en analizar la contribución de las empresas asociadas a la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Tras este análisis determinó que Kutxabank centra su actuación en los siguientes ODS (Objetivos de desarrollo sostenible) a través de las siguientes acciones:

- **ODS 1. Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.**

El compromiso con las necesidades y expectativas de las y los clientes respecto a los productos y servicios de la entidad y el análisis de las oportunidades de mejora. El fomento de la comercialización de productos con un fin social o sostenible.

- **ODS 5. Igualdad de género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.**

Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso promoción y desempeño laboral. Mejorar la conciliación de la vida personal y laboral.

- **ODS 8. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.**

Fomento del compromiso con el desarrollo social y fomento de la inversión socialmente responsable.

- **ODS 12. Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.**

Fomento de la reducción de residuos generados. Implantar la variable ambiental en la compra de productos. Avanzar en la implantación de criterios RSE en la compra y subcontratación de servicios. Oficina bancaria sostenible. Implementar criterio de “localización de la producción” en la selección de proveedores.

- **ODS 13. Acción por el clima. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.**

Fomentar la implantación de medidas de eficiencia energética.

- **ODS 15. Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras, detener la pérdida de biodiversidad.**

Gestionar los bosques propios que absorben importantes cantidades de CO<sub>2</sub>.

## Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad

El Grupo Kutxabank, está trabajando en las siguientes líneas de actuación:

### Cumplimiento normativo

El Grupo Kutxabank vigila el estricto cumplimiento de la normativa existente con el objetivo de mantener una sólida cultura de integridad y transparencia a través de la implementación de políticas internas, de procesos de comunicación a clientes y terceros, y de la formación de los empleados, lo cual redundará en evitar reclamaciones y sanciones relacionadas con su cumplimiento.

El Grupo está comprometido con los estándares más éticos en los negocios, así como con el cumplimiento de las normas de conducta del mercado, la protección de los datos personales, la administración de los conflictos de interés, el trato justo a los clientes, y con mantener los más altos estándares de gobierno corporativo.

### Gestión del Negocio

Como aspectos de mejora en la gestión de su negocio, el Grupo Kutxabank prevé continuar avanzando en la gestión del riesgo y en la mejora de sus principales indicadores de gestión, que han registrado un importante desarrollo positivo en los últimos ejercicios. Una de las claves en dicho avance consistirá en adecuar los productos y servicios financieros que ofrece a las necesidades reales de sus clientes, para lo que suponen una herramienta fundamental tanto las encuestas de satisfacción, como los canales de recepción de quejas y reclamaciones. La firme apuesta por la digitalización que está haciendo el Grupo contribuirá a la innovación y a la diversificación del negocio, en el que el marketing responsable y la comunicación bilingüe ocupan un lugar destacado. Se prevé incorporar, asimismo, más criterios ISR para los productos de inversión a través de las gestoras.

### Gestión del personal

En su modelo de gestión de personas y acorde con su misión, visión y valores, Kutxabank apuesta decididamente por el desarrollo del talento interno, apoyando su modelo de gestión de personas sobre cuatro pilares fundamentales: La mejora organizativa a través de la atracción e incorporación del talento más adecuado a las necesidades actuales y futuras de la Entidad y de un sistema de promoción profesional, basado en el reconocimiento del logro individual y colectivo, la capacitación formativa y el desarrollo competencial.

La mejora organizativa a través de la atracción e incorporación del talento más adecuado a las necesidades actuales y futuras de la Entidad y de un sistema de promoción profesional, basado en el reconocimiento del logro individual y colectivo, la capacitación formativa y el desarrollo competencial.

- La inversión en planes de formación como palanca de cualificación profesional y enriquecimiento personal, ajustados al cumplimiento de los requerimientos regulatorios y normativos.
- La detección de necesidades e identificación del progreso profesional a través de un consistente proceso universal de evaluación del desempeño que permite, a través de la conversación de desarrollo, compartir con la o el empleado el progreso competencial, el reconocimiento del logro, la definición de necesidades formativas y la revisión de planes de trabajo.
- Eficiencia y eficacia en los procesos de gestión, desarrollo y formación de personas incorporando la tecnología y la digitalización facilitando la experiencia del usuario/a.

En cada uno de estos aspectos fundamentales del desarrollo de personas se integra, como principio rector transversal, el principio de igualdad de oportunidades, con respeto absoluto a la igualdad de las personas y a su diversidad.

### Gestión ambiental

En línea con los objetivos marcados en 2015 por el Acuerdo de París, la Entidad está llevando a cabo un proceso de integración de los criterios ambientales en su modelo de negocio, para potenciar la financiación de proyectos con impacto ambiental positivo, reforzar la gestión de la inversión socialmente responsable para los clientes y avanzar en la gestión de los riesgos climáticos y ambientales, en línea con las expectativas definidas por el BCE en su Guía de noviembre de 2020 sobre estos riesgos.

Además, tal y como se ha recogido en la nueva Política de Sostenibilidad, la Entidad incorpora la variable ambiental en los esquemas de relación con todos los grupos de interés.

Así mismo, sigue con la estrategia de reducción de su impacto ambiental propio, mantener la huella de carbono negativa, minimizar los consumos energéticos y los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad, y gestionar de forma responsable los residuos generados en su desempeño, contribuyendo a la economía circular.

### Gestión de los impactos

En relación con el impacto económico y social positivo que el Grupo Kutxabank ejerce en sus entornos más próximos, la Entidad prevé continuar mejorando los mecanismos de comunicación de impacto social. Entre los aspectos de mejora fijados, prevé favorecer la inclusión y la accesibilidad financiera a sectores con dificultades especiales, aumentando el número de oficinas y cajeros accesibles. En cuanto a los productos financieros que comercializa fundamentalmente a través de sus gestoras, la Entidad aspira a continuar incorporando criterios de inversión ambientales y sociales. En materia educativa y de voluntariado social, promocionará las actividades en las que participan sus empleados de forma completamente desinteresada, e incrementará las actividades de educación financiera que ofrece,

principalmente a través del programa 'Finanzas para la Vida' y de la nueva formación en habilidades digitales para las personas mayores. Por último, y por el indudable impacto social positivo que ejercen las Fundaciones Bancarias accionistas, el Grupo Kutxabank continuará creando valor para sus accionistas únicos, a quienes continuará destinando un elevado dividendo con cargo a los beneficios anuales.

Los resultados de las diferentes líneas de trabajo se pueden valorar en los distintos apartados del presente documento.

## 4. Gobierno Corporativo

### 4.1. Estructura de Gobierno de la organización

#### 4.1.1. Composición y funciones

##### **Kutxabank y Cajasur:**

La administración, gestión y control de Kutxabank y de Cajasur corresponde a los siguientes Órganos de Gobierno:

##### **KUTXABANK**

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración y sus comisiones delegadas:
  - Comisión Ejecutiva
  - Comisión de Control del Riesgo
  - Comisión de Nombramientos
  - Comisión de Retribuciones
  - Comisión de Auditoría y Cumplimiento

##### **CAJASUR**

- Junta General de Accionistas (Accionista único)
- Consejo de Administración y sus comisiones delegadas:
  - Comisión Ejecutiva
  - Comisión de Control del Riesgo.
  - Comisión de Nombramientos y retribuciones
  - Comité de Auditoría

A continuación, se describen de forma genérica, las principales funciones de los Órganos de Gobierno referidos:

#### **1) JUNTA GENERAL (ACCIONISTA ÚNICO EN EL CASO DE CAJASUR)**

La Junta General es la reunión de los accionistas debidamente convocada y constituida. Sus acuerdos serán obligatorios para todos los accionistas, incluso para los disidentes y ausentes, sin perjuicio de los derechos y acciones que la ley concede a los accionistas.

Las Juntas Generales pueden ser ordinarias y extraordinarias. La Junta General ordinaria, se reúne necesariamente una vez al año dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio.

## 2) CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, todo ello sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Junta General de Accionistas. El Reglamento del Consejo de Administración contiene las normas de funcionamiento y régimen interno del Consejo y de sus cargos y comisiones delegadas, así como las normas de conducta de sus miembros. Se reúne, con carácter general, una vez al mes.

La composición actual del Consejo de Administración, las diferentes comisiones mencionadas y todas sus funciones se puede consultar en las siguientes direcciones web:

- [Composición Órganos de Gobierno de Kutxabank](#)
- [Normativa y procedimientos internos de Órganos de Gobierno de Kutxabank](#)
- [Composición Órganos de Gobierno de Cajasur](#)
- [Normativa y procedimientos internos de Órganos de Gobierno de Cajasur](#)

El Consejo de Administración de ambas sociedades puede delegar todas sus facultades, o parte de ellas en las Comisiones constituidas, así como otorgar toda clase de poderes generales o especiales, con facultad de sustitución o sin ella, y revocarlos. Asimismo, el Consejo y la Comisión Ejecutiva pueden delegar u otorgar toda clase de poderes generales o especiales, en favor de la alta dirección o de determinados empleados, empleadas o terceros, en su caso, para cuestiones de índole económica, ambiental y social.

Por último, existen los siguientes cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales que reportan directamente al Consejo de Administración y a la Comisión Ejecutiva:

### KUTXABANK

- **Presidente Ejecutivo** (D. Gregorio Villalabeitia Galarraga), superior jerárquico del Consejo de Administración.
- **Consejero Delegado** (D. Francisco Javier García Lurueña), que tiene encomendada la gestión ordinaria del negocio, con las máximas funciones ejecutivas.

### CAJASUR

- **Presidente** (D. Francisco Javier García Lurueña), superior jerárquico del Consejo de Administración.
- **Consejero Delegado** (D. José Alberto Barrena Llorente), que tiene encomendada la gestión ordinaria del negocio, con amplias funciones ejecutivas.

El Consejo se reúne tantas veces como lo exija el interés de la Sociedad y resulte necesario para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, en particular, para revisar las cuentas de la Sociedad, la evolución de la misma, supervisar las medidas de control, así como para tratar cualesquiera otros asuntos que estime oportuno con carácter general mensualmente y, como mínimo, una vez al trimestre.

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Kutxabank, por sexo es la siguiente:

ÓRGANOS DE GOBIERNO KUTXABANK	2019			2020			2021***		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	12*	3	<b>16**</b>	11	4	<b>16**</b>	11	4	<b>16**</b>
Comisión Ejecutiva	8	0	<b>8**</b>	6	1	<b>8**</b>	6	1	<b>8**</b>
Comisión de Control del Riesgo	6	1	<b>7**</b>	6	1	<b>7**</b>	5	3	<b>9**</b>
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	3	<b>5**</b>	1	3	<b>5**</b>	1	4	<b>5**</b>
Comisión de Nombramientos	3	1	<b>4**</b>	2	1	<b>4**</b>	3	1	<b>4**</b>
Comisión de Retribuciones	3	1	<b>4**</b>	3	1	<b>4**</b>	3	2	<b>5**</b>

\*Dato corregido respecto a la Memoria de sostenibilidad 2019 por existir una vacante a 31.12.2020.

\*\* La cifra total hace referencia al número de consejeros y consejeras establecidos para el Consejo de Administración o para las Comisiones delegadas del Consejo que correspondan, si bien, a 31 de diciembre, existía una vacante, motivo por el cual la suma de hombres y mujeres no se corresponde con el número total de miembros del Órgano de Gobierno en cuestión.

\*\*\*La tabla presentada identifica a los consejeros y consejeras con cargo vigente a 31 de diciembre de 2021. Por ello, es preciso aclarar lo siguiente:

- El Consejo de Administración de Kutxabank, en su sesión de fecha 28 de enero de 2021, acordó incrementar el número de miembros de la Comisión de Retribuciones (de cuatro a cinco) y de la Comisión de Control del Riesgo (de siete a nueve), habiéndose incorporado una y dos consejeras independientes, respectivamente.
- El 12 de abril de 2021 se designó, por el plazo estatutariamente previsto, a D. Hipólito Suárez Gutiérrez como miembro del Consejo de Administración de Kutxabank, a fin de cubrir la vacante generada con motivo de la baja de D. José Antonio Ruiz-Garma Martínez como consejero de la Entidad.

Adicionalmente, en su sesión de fecha 29 de abril de 2021, el Consejo de Administración acordó:

- La designación de un nuevo miembro de la Comisión Ejecutiva, a fin de cubrir la vacante prevista en ese momento.
- La designación de un nuevo miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a fin de cubrir la vacante prevista en ese momento.
- La designación de un nuevo miembro de la Comisión de Nombramientos, a fin de cubrir la vacante prevista en ese momento.

D. Juan María Ollora Ochoa de Aspuru fue consejero (y Vicepresidente Segundo del Consejo de Administración) hasta el 1 de octubre de 2021, existiendo, por tanto, una vacante en el Consejo de Administración desde dicha fecha y hasta la fecha de aprobación de la presente Memoria de Sostenibilidad (si bien se ha iniciado el proceso pertinente para cubrir la misma).

Así mismo, con motivo de la baja del Sr. Ollora como consejero de Kutxabank y, en consecuencia, como miembro de la Comisión Ejecutiva y de la Comisión de Control del Riesgo, se produjo una vacante en dichas Comisiones delegadas del Consejo. A fecha de aprobación de la presente Memoria de Sostenibilidad, se hallan pendientes de cobertura las mencionadas vacantes.

Por todo lo anterior, el número de hombres y mujeres señalado para el Consejo de Administración, la Comisión Ejecutiva y la Comisión de Control del Riesgo es temporal, hasta que se cubran dichas vacantes.

En el Informe anual de gobierno corporativo se informa con más detalle de la composición de los Órganos de Gobierno.

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion\\_para\\_brinversores/informacion\\_financiera\\_0/informe\\_anual\\_gobierno\\_corporativo](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/informe_anual_gobierno_corporativo)

La composición del Consejo de **Cajasur** y sus diferentes comisiones es la siguiente:

ÓRGANOS DE GOBIERNO CAJASUR	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	7	1	8	6	0	6	6	0	6
Comisión Ejecutiva	4	0	4	3	0	3	3	0	3
Comisión de Control del Riesgo	2	1	3	3	0	3	3	0	3
Comité de Auditoría	2	1	3	3	0	3	3	0	3

ÓRGANOS DE GOBIERNO CAJASUR	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

Durante el ejercicio 2021 se han producido los siguientes cambios en los Órganos de Gobierno del Banco:

- Con fecha 18 de junio de 2021, el Accionista Único del Banco, contando con el visto bueno de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones acordó renovar como miembro del Consejo de Administración, por el plazo estatutariamente previsto de 6 años, a D. Fernando Martínez-Jorcano Eguiluz.
- Asimismo, el Consejo de Administración de fecha 17 de junio de 2021, acordó, sujeto a la condición de que el Sr. Martínez-Jorcano fuese renovado como Consejero, su renovación como miembro de la Comisión Ejecutiva, del Comité de Auditoría, de la Comisión de Control del Riesgo y de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- Con fecha 7 de julio de 2021 la Comisión de Control del Riesgo acordó renovar al Sr. Martínez-Jorcano como secretario de la misma.

Por otro lado, en el Informe anual de gobierno corporativo se informa con más detalle de la composición de los Órganos de Gobierno.

<https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares-0/sobre-cajasur/informacion-para-inversores-0/informe-anual-de-gobierno-corporativo-0/generico>

#### **Grupo Fineco:**

La administración, gestión y control del **Grupo Fineco** corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a las Juntas Generales de Accionistas (o Accionistas Únicos, según corresponda) de cada Sociedad, sus respectivos Consejos de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, establecida a nivel de Grupo Fineco.

El Consejo de Administración constituye el máximo órgano de representación y administración de Fineco y tiene como facultades aquellas que en cada momento establezca la legislación aplicable y los Estatutos Sociales. El Consejo de Administración de Fineco dispone de un Reglamento que establece las reglas de funcionamiento y régimen interno en desarrollo de las disposiciones legales y estatutarias aplicables, determinando sus principios de actuación y los derechos y deberes aplicables a sus miembros.

El Consejo de Fineco se reúne tantas veces como lo exija el interés de la Sociedad y resulte necesario para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, en particular, para revisar las cuentas de la Sociedad, la evolución de esta, supervisar las medidas de control, así como para tratar cualesquiera otros asuntos que estime oportuno; y, como mínimo, una vez al trimestre.

La regulación y la composición de los Órganos de Gobierno de Fineco se encuentra recogida en su página web corporativa ([www.fineco.com](http://www.fineco.com)), en el apartado relativo a Gobierno Corporativo y Política de Remuneraciones.

El Consejo de Administración de Fineco evalúa todos los años el desempeño en sus funciones del Presidente del Consejo de Administración.

Las personas que forman el Consejo de Administración de las sociedades del Grupo Fineco son designadas por la Junta General de Accionistas, mientras que quienes forman parte de las Comisiones Delegadas son elegidos por el Consejo de Administración, entre sus miembros.

Los nombramientos se producen según los Estatutos Sociales de las referidas entidades, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones).

La composición de los órganos de gobierno de la matriz de Grupo Fineco, desglosado por género, es la siguiente:

ÓRGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	6	1	7	6	1	7	5	1	6
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

*\*Datos de la Matriz del Grupo Fineco*

**Kutxabank Gestión:**

La administración, gestión y control de Kutxabank Gestión corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, al Accionista Único, al Consejo de Administración, a la Comisión de Auditoría, a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, al Comité de Control, al Comité de

Inversiones, al Comité de Inversión Socialmente Responsable y al Comité de Continuidad de Negocio.

Sus funciones son las siguientes:

### 1. Consejo Administración:

Es el máximo órgano de decisión de la Sociedad, al tener encomendada legal y estatutariamente la administración y representación de la Sociedad.

### 2. Comisión de Auditoría:

Es el Órgano interno permanente, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por las normas contenidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración, en su propio Reglamento y en la legislación aplicable.

### 3. Comisión de Retribuciones y Nombramientos:

Es el Órgano interno permanente, de carácter informativo y consultivo, sin funciones ejecutivas, con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, que se regirá por las normas contenidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración, en su propio Reglamento y en la legislación aplicable.

### 4. Comité de Control:

Es el órgano encargado del seguimiento sobre el grado de cumplimiento de los procedimientos asignados a las Unidades de Cumplimiento Normativo y Gestión de Riesgos. Asimismo, hará seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones de la Unidad de Auditoría Interna.

### 5. Comité de Inversiones:

Se encarga de proponer las inversiones para nuevas IIC y carteras, explicitando, en cada caso, la Estrategia y Control de Riesgos. Será preceptivo que el Comité de Control valide cada propuesta.

### 6. Comité ISR:

Es el órgano responsable de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.

Sus funciones son:

- Proponer y definir las diferentes políticas de inversión socialmente responsable del entorno de Kutxabank Gestión.

- Implementar las políticas de inversión socialmente responsables definidas en el comité.
- Establecer las líneas de actuación de la gestión y control de las inversiones socialmente responsables con objeto de llevar a cabo su correcta ejecución, tales como:
  - Establecer una lista de exclusión para cada tipo de activo.
  - Definir criterios de *engagement* para la parte de renta variable.
  - Definir criterios de delegación de voto para la parte de renta variable.
- Hacer seguimiento y coordinación de las obligaciones derivadas de la adscripción a UNPRI o de la normativa o novedades de aplicación, en su caso, en materia de inversión socialmente responsable.
- Informar al Consejo de Administración y someter a su aprobación, en su caso, las líneas de actuación en materia de inversión socialmente responsable.

### 7. Comité de Continuidad de Negocio:

Sus funciones en referencia al Plan de Activación serán:

- En función de la valoración del “grado de relevancia” por parte del Comité:
  - o Grado de relevancia alta: se comunicará a Continuidad de Negocio de Kutxabank
  - o Resto de grados de relevancia: se gestionará la incidencia internamente en Kutxabank Gestión.
- Gestión del evento/incidencia por parte de los departamentos/personas designados por el Comité de Continuidad de negocio de Kutxabank Gestión.
- Comunicación a la Unidad de Continuidad de Negocio de Kutxabank del evento/incidencia, incorporando el documento descriptivo del evento/incidencia.

En referencia al Plan de Comunicación-Formación, periódicamente (previsiblemente de forma anual), se revisará el plan de comunicación-formación, y se definirá un alcance concreto al mismo.

En referencia al Plan de actualización de la Política de Continuidad de Negocio, se valorará la revisión o no de la Política de Continuidad de Negocio bien porque se realice su revisión periódica anual, por haberse dado una contingencia que haya activado el plan de continuidad

de negocio, por el análisis del resultado de las lecciones aprendidas en las pruebas anuales, o por cambios organizativos.

El Consejo de Administración puede otorgar toda clase de poderes generales o especiales, en favor de la alta dirección o de determinados empleados o terceros, en su caso, para cuestiones de índole económica, ambiental y social.

El Presidente del Consejo de Administración de Kutxabank Gestión no tiene la condición de Presidente Ejecutivo de la Sociedad. No obstante, el Consejo de Administración podrá designar de su seno, uno o varios consejeros delegados, en los que se delegarán todas las funciones que legal y estatutariamente corresponden al Consejo de Administración, excepto las materias indelegables.

El Consejero Delegado, por delegación y bajo la dependencia del Consejo de Administración, será responsable del día a día de las operaciones de la Sociedad y de las máximas funciones ejecutivas de la Sociedad sin perjuicio de sus responsabilidades frente al Consejo de Administración.

La composición de los órganos de gobierno de Kutxabank Gestión, desglosado por género, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	5	0	5	5	0	5	5	0	5
Comisión Auditoría y Cumplimiento	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Comisión de Nombramientos y retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

OTROS COMITÉS	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Comité de Control	4	4	8	4	4	8	4	5	9
Comité de Inversiones	8	4	12	8	4	12	8	5	13
Comité ISR	6	2	8	6	3	9	6	4	10
Comité Continuidad de Negocio	-	-	-	-	-	-	2	1	3

**Kutxabank Seguros:**

La administración, gestión y control de Kutxabank Seguros corresponde al Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

El Consejo de Administración es el órgano de representación, gobierno y gestión y es el último responsable de la aprobación de todas las políticas, así como del modelo de gobierno de la entidad. Ninguno de los miembros del Consejo tiene cargos ejecutivos y no existe la figura del Consejero Delegado, a excepción del Director General de Kutxabank Vida y Pensiones y a su vez Apoderado General de Kutxabank Aseguradora, quien cuenta con responsabilidades en cuestiones económicas, ambientales y sociales. La Dirección General depende directamente del Consejo de Administración y compone junto con las direcciones de Área el Comité de Dirección, dependiendo directamente de la Dirección General.

La Dirección General es responsable de que se ejecuten las decisiones estratégicas adoptadas por el Consejo de Administración de la entidad, informando para ello al Comité de Dirección de dichas decisiones y coordinando su ejecución. Con tal finalidad anualmente elabora el Plan de Gestión de la entidad, que es aprobado por el Consejo de Administración. En dicho Plan se recogen las acciones previstas para el periodo. El Comité de Dirección se encarga también de la coordinación y ejecución de cualquier actividad no prevista en el Plan de Gestión.

Por otro lado, la composición de los órganos de gobierno de Kutxabank Seguros, desglosado por género, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Consejo de Administración	5	1	6	6	1	7	6	1	7
Comisión de Auditoría	2	0	2	3	0	3	3	0	3
Comisión de Nombramientos y retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

**Gesfinor:**

La administración, gestión y control de Gesfinor corresponde, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Junta General de Accionistas y al Administrador Único. El administrador único de la Sociedad a cierre del ejercicio 2021 es una mujer.

La Junta General es la reunión de los accionistas debidamente convocada y constituida. Sus acuerdos serán obligatorios para todos los accionistas, incluso para los disidentes y ausentes, sin perjuicio de los derechos y acciones que la ley concede a los accionistas.

Las Juntas Generales pueden ser ordinarias y extraordinarias. La Junta General ordinaria, previamente convocada al efecto, se reúne necesariamente una vez al año dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio.

La junta general de accionistas a cierre del ejercicio 2021 está formada por Kutxabank S.A. y Kartera 1, S.L.

El Administrador Único es el encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, todo ello sin perjuicio de las atribuciones que corresponden a la Junta General de Accionistas. Se reúne, con carácter general, una vez al año.

La Sociedad no satisface ningún tipo de retribución o prestación al administrador único ni miembros de la junta general.

**Grupo inmobiliario:**

La estructura de gobierno de cada una de las sociedades del Grupo Inmobiliario es la siguiente:

<b>Sociedad</b>	<b>Órgano de Administración</b>
<b>HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>HARRI IPARRA, S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>HARRI INMUEBLES S.A.U.</b>	Consejo de Administración
<b>COMPAÑIA PROMOTORA Y DE COMERCIO DEL ESTRECHO S.L. (CPCE)</b>	Administradores mancomunados
<b>GOLF VALLE ROMANO S.L. (GOLF VR)</b>	Administradores mancomunados
<b>GPS MAIRENA EL SOTO S.L.</b>	Administradores mancomunados
<b>VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.</b>	Administradores mancomunados

La composición de los órganos de gobierno del Grupo inmobiliario por desglosado por género, en cada una de las sociedades anteriores es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Sociedades con Administradores Mancomunados</b>	1	1	2	1	1	2	1	1	2
<b>Sociedades con Consejo de Administración</b>	2	1	3	2	1	3	2	1	3

Asimismo, por parte de la Dirección de Negocio Inmobiliario se informa y se solicita las aprobaciones correspondientes por parte del Comité Inmobiliario y de la Comisión Ejecutiva de Kutxabank.

**Norbolsa:**

La administración, la gestión y el control de Norbolsa la realiza el Consejo de Administración, máximo órgano de gobierno de la Sociedad que se reúne con periodicidad trimestral. En el Consejo de Administración están presentes actualmente Kutxabank, Caja de Ingenieros, Caja Laboral y Abanca.

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad última en la dirección, gestión y supervisión del cumplimiento normativo y de la gestión de riesgos.

La composición de los órganos de gobierno de Norbolsa, por sexo, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Consejo de Administración</b>	7	1	8	7	1	8	7	1	8
<b>Comisión de Nombramientos y Retribuciones</b>	2	1	3	2	1	3	2	1	3

Previamente a la presentación al Consejo de Administración, el Comité de Dirección, compuesto por el Director General, el Secretario del Consejo y los directores de los distintos departamentos de Norbolsa, se reúnen y abordan los informes y documentos que debe estudiar y resolver el Consejo.

Cuando se presentan al Consejo tienen la conformidad del Director General y el Comité de Dirección.

La Secretaría del Consejo y el Director General, son quienes reportan al Consejo todas aquellas cuestiones referentes a la supervisión de la Sociedad. Las funciones de auditoría interna y cumplimiento normativo que dependen directamente del Consejo de Administración están externalizadas. Ambas reportan directamente al Consejo de Administración.

### **Kutxabank Empréstitos:**

Kutxabank Empréstitos dispone de un accionista único, que es Kutxabank, S.A. Asimismo, su Consejo de Administración es la Comisión ejecutiva de Kutxabank y dispone de un Comité de Auditoría compuesto por tres miembros.

### **Kartera 1:**

El consejo de Administración de **Kartera 1** es el mismo que el de Kutxabank S.A. Ver información respecto a su composición al comienzo del presente apartado.

#### **4.1.2. Procesos de nombramiento, selección y evaluación del desempeño**

### **Kutxabank, Cajasur y Fineco:**

Las personas que forman el Consejo de Administración de Kutxabank, de Cajasur y Fineco son designadas por la Junta General de Accionistas, mientras que quienes forman parte de las Comisiones Delegadas son elegidos por el Consejo de Administración.

Los nombramientos se producen previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Cajasur y Fineco).

Kutxabank, Cajasur y Fineco cuentan con los siguientes procedimientos para la evaluación, selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración:

- **Política de evaluación de la idoneidad:**

Estas sociedades cuentan con una política para la evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, directores generales o asimilados, responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave.

La evaluación de la idoneidad tiene en cuenta la honorabilidad comercial y profesional, los conocimientos y la experiencia de la persona candidata. En el caso del Consejo de Administración, se evalúan también aspectos relativos al buen gobierno, a través de indicadores como la capacidad de dedicación, la independencia y la posible existencia de conflictos de interés.

- **Política de selección de candidatos para su designación como miembros del Consejo de Administración:**

Kutxabank y Fineco cuentan con una política para la selección de candidatos para su designación como miembros del Consejo de Administración. Dicha política establece una descripción de las funciones y aptitudes necesarias de un candidato para poder acceder al Consejo de Administración, así como de la dedicación de tiempo que requerirá.

La política de selección también describe las funciones y aptitudes de las personas que aspiran a formar parte del Consejo de Administración, así como de alguna de las Comisiones

Delegadas del Consejo. Dichas aptitudes variarán en atención a la Comisión Delegada de la que se trate.

▪ **Plan de Sucesión del Presidente, del Consejero Delegado y de los restantes miembros del Consejo de Administración:**

Kutxabank y Fineco disponen de un Plan de Sucesión del Presidente, del Consejero Delegado y de los restantes miembros del Consejo de Administración. Su objetivo es facilitar una sucesión ágil y ordenada de las vacantes, de forma que no alteren la marcha habitual de la entidad.

▪ **Política sobre el objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo de Administración:**

Las tres sociedades cuentan con una política sobre el objetivo de compensar la presencia del sexo menos representado en el Consejo de Administración, -en la actualidad el género femenino -, conforme se produzcan vacantes. Para ello, incorpora ciertas orientaciones que deberán tener en cuenta la Comisión de Nombramientos o la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, según proceda.

Los Consejos de Administración de Kutxabank, de Cajasur y Fineco evalúan todos los años el desempeño de su presidente, partiendo del informe que la Comisión de Nombramientos (Comisión de Nombramientos y Retribuciones en el caso de Cajasur y Fineco) lleva a cabo a tal efecto.

Asimismo, el propio Consejo de Administración evalúa su eficacia, al menos con periodicidad anual, con el objetivo de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso. Dicha evaluación se realiza a través de un cuestionario, cuyas conclusiones sirven para determinar la eficacia y plantear propuestas de actuación. Adicionalmente, la Secretaría de Órganos de Gobierno de Kutxabank y Cajasur elabora anualmente un informe relativo al Funcionamiento y Eficacia del Consejo de Administración que sirve de base para su evaluación.

Kutxabank y Fineco cuentan con un programa de acogida y formación de los miembros del Consejo de Administración, cuyo objetivo es garantizar que los nuevos miembros dispongan de toda la información clave sobre la Entidad tan pronto como sea posible y les ofrece, además, la formación continua que requieran para el correcto desempeño de sus funciones.

De conformidad con lo previsto en dicho programa, los Órganos de Gobierno aprueban todos los años un plan de formación específico, con sesiones formativas diseñadas para mejorar el conocimiento de los consejeros y consejeras sobre asuntos económicos, ambientales y sociales.

El Plan de formación de Kutxabank se imparte, asimismo, a los miembros del Consejo de Administración de Cajasur.

Durante el ejercicio 2021 se han celebrado las siguientes sesiones formativas que se han considerado de interés para el ejercicio de sus funciones:

- Entorno Macroeconómico y perspectivas del sector bancario.
- RSE y finanzas sostenibles:
  - Sostenibilidad: hoja de ruta para desarrollo Integral.
  - Plan de acción ESG.
- Aspectos financieros de las M&A.
- Basilea III. Reformas pendientes (Basilea IV).
- Novedades en el ámbito de Cumplimiento Normativo.
- Nuevas líneas de negocio: Medios de pago y PSD2, Venta de productos no bancarios / Marketplaces y Negocio del envejecimiento:
  - Nuevas líneas de negocio: Ecosistemas.
  - Silver Economy.
  - Tendencias en Medios de Pago.
- Proyecto Blockchain: Proceso de colocación programas de pagarés.
- Criptodivisas y Dinero Digital de Bancos Centrales.

Además, los Portales del Consejo de Kutxabank y de Cajasur proporcionan a los miembros de sus órganos de gobierno los Panoramas Regulatorios elaborados por el Área de Regulación y Estudios de CECA, en los que se analizan las novedades regulatorias producidas en el ámbito financiero.

#### **Kutxabank Gestión:**

En Kutxabank Gestión, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene atribuidas una serie de funciones, que son, entre otras, las siguientes:

- a) Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y para la selección de quienes hayan de ser propuestos para el cargo de Consejero o Consejera.
- b) Formular, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros y Consejeras, así como las de

nombramiento de los miembros de cada una de las comisiones que, en su caso, se creen en el seno del Consejo de Administración.

c) Informar de los nombramientos y ceses de integrantes de la alta dirección.

El Reglamento del Consejo de Administración establece que el Consejo de Administración debe proceder, al menos con periodicidad anual, a la evaluación de su eficacia, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Asimismo, conforme a lo previsto en el mencionado Reglamento del Consejo de Administración, así como en las recomendaciones del Código de Buen Gobierno, se procede, al menos con periodicidad anual, a la evaluación del desempeño de sus funciones por parte del Presidente del Consejo de Administración, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Adicionalmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y el de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones establecen respectivamente que dichas Comisiones deben proceder, al menos con periodicidad anual, a la evaluación de su eficacia, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Dichas evaluaciones se realizan bajo la coordinación de la Secretaria del Consejo de Administración.

### **Kutxabank Seguros:**

En Kutxabank Seguros, los procesos de nombramiento y selección están establecidos dentro de las funciones del Reglamento de la Comisión de Nombramiento y Retribuciones, como en el caso anterior, y también están sujetos a la legislación sectorial.

El Reglamento del Consejo de Administración evalúa, al menos con periodicidad anual, el funcionamiento del consejo de administración y, en particular, el desempeño realizado por su presidente, adoptando, en su caso, las medidas adecuadas para mejorar las eventuales deficiencias puestas de manifiesto.

El consejo de administración controla y coordina los procesos de evaluación del funcionamiento y calidad de los trabajos de las comisiones delegadas realizados, al menos, con periodicidad anual, y, a iniciativa propia o a instancias del presidente de la respectiva comisión, adopta, en su caso, las medidas adecuadas para mejorar las eventuales deficiencias puestas de manifiesto.

Adicionalmente el Reglamento de la Comisión de Auditoría y el de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones establecen respectivamente que dichas Comisiones deben proceder, al menos con periodicidad anual, a la evaluación de su eficacia, a fin de adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias, en su caso.

Dichas evaluaciones se realizan bajo la coordinación del Secretario del Consejo de Administración.

**Gesfinor:**

En cambio, las personas que forman el Consejo de Administración de Gesfinor (administrador único actualmente) son designadas únicamente por la Junta General de Accionistas.

**Norbolsa:**

Norbolsa está regida y administrada por un Consejo de Administración compuesto de cinco miembros como mínimo y quince como máximo, elegidos por la Junta General. Para ser nombrado administrador no se requiere la calidad de accionista.

Los consejeros y consejeras son personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional y no se encuentran bajo ninguno de los supuestos de prohibición o incompatibilidad establecidos por disposición legal. El alta y cese de los consejeros y consejeras se comunica en forma a la Comisión Nacional del Mercado de Valores que valida la idoneidad de las personas nombradas y debe manifestar su no oposición a los nombramientos.

Los componentes del Consejo de Administración no perciben retribución alguna por dicho cargo.

Los administradores ejercen su cargo durante el plazo de seis años, pudiendo ser reelegidos una o más veces, por periodos de igual duración. Vencido el plazo, el nombramiento caduca cuando se celebre la siguiente Junta General o haya transcurrido el término legal para la celebración de la misma.

Asimismo, Norbolsa dispone de una Comisión de Nombramientos y Retribuciones compuesta por tres miembros, que han sido nombrados por el Consejo de Administración de entre sus miembros y han sido designados, todos ellos, entre los consejeros y consejeras externos de la Sociedad, que no tienen condición de ejecutivos.

Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones son nombrados por un período máximo de cuatro años, pudiendo ser reelegidos, una o más veces, por períodos de igual duración máxima.

El Manual de Gobierno Corporativo de Norbolsa así como el Reglamento de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, establecen que esta comisión evalúa al menos una vez al año requisitos de idoneidad y el funcionamiento y desempeño del Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y el Comité de Dirección.

En cumplimiento de estas obligaciones se realiza dicha evaluación y sus conclusiones son elevadas al Consejo que tiene lugar en el mes de enero de cada año.

## 4.2. Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad

El Grupo Kutxabank cuenta con los siguientes procesos de consulta a sus grupos de interés y al órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad:

### ▪ **Accionistas:**

Los accionistas disponen de las medidas previstas en los Estatutos Sociales, así como en la normativa mercantil vigente, en particular, en la Ley de Sociedades de Capital, para comunicar recomendaciones o indicaciones al Consejo de Administración.

A tal efecto, mediante su derecho de asistencia y voto en la Junta General de Accionistas, órgano soberano de la Sociedad, los accionistas pueden comunicar al Consejo de administración las recomendaciones que dicha Junta acuerde con las mayorías legalmente previstas.

La Junta General es el órgano competente para aprobar, en su caso, la gestión social y acordar el cese y designación de los miembros del Consejo de Administración.

### ▪ **Personal:**

En cuanto a los mecanismos de diálogo con el personal, cabe señalar las diferentes intranets corporativas, reuniones internas, y los diferentes buzones internos tales como [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es) y [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es).

### ▪ **Clientes:**

La relación y obtención de información, comentarios, sugerencias, etc. con los clientes y la sociedad se canaliza a través de los servicios de atención al cliente de las diferentes empresas del Grupo o bien a través de investigaciones de mercado, consultas, encuestas, etc., que puntualmente se llevan a cabo desde el área de Marketing de Kutxabank y a través de los otros canales de relación existentes: buzón del Servicio de Atención al Cliente con acceso desde la web corporativa, buzón de sostenibilidad [sostenibilidad@kutxabank.es](mailto:sostenibilidad@kutxabank.es), al que se accede a través de la web de Kutxabank y el buzón [solicitudes@kutxabank.es](mailto:solicitudes@kutxabank.es).

La Dirección de Kutxabank recibe periódicamente del Servicio de Atención al Cliente, alertas e inquietudes así como recomendaciones y sugerencias sobre todos aquéllos aspectos que, en su opinión, supongan un fortalecimiento de las buenas relaciones y mutua confianza que debe existir entre las entidades adheridas a dicho servicio y los clientes y dentro del primer trimestre de cada ejercicio, el Servicio de Atención al Cliente presenta al Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de la función durante el ejercicio precedente. Dicho informe incluye, entre otros aspectos, resúmenes de los motivos y cuestiones planteadas, así como de los criterios generales contenidos en las decisiones

dictadas. Adicionalmente, la memoria anual de las cuentas anuales de Kutxabank incluye un resumen de dicho informe.

▪ **Proveedores y aliados empresariales:**

La relación y obtención de feedback de proveedores y aliados empresariales se canaliza a través de las diferentes áreas de Compras y Contrataciones de las diferentes empresas del Grupo y el área de Participadas de Kutxabank, cuyos equipos mantienen un contacto permanente. De forma puntual, cada vez que se considera necesario, también se llevan a cabo acciones concretas de obtención de información.

Además, el portal de proveedores de Kutxabank es el medio de comunicación para la solicitud y cumplimiento de todos los requisitos en cuanto a documentación legal, solicitud y recepción de ofertas en concursos, así como la recepción de facturas electrónicas.

Los aspectos más relevantes derivados de las cuestiones que los grupos de interés manifiestan en relación con la actividad del banco, son elevados a la Alta Dirección y al Consejo de Administración para su conocimiento y, en su caso, la adopción de las medidas o la puesta en marcha de las actuaciones que consideren convenientes.

A través del Canal Ético, los empleados y empleadas (y cualquier otra persona sujeta al cumplimiento del Código de Conducta) pueden plantear consultas o comunicar posibles incumplimientos tanto del Código de Conducta como de normas y procedimientos internos de la Entidad, así como plantear dudas sobre su interpretación o aplicación.

También es posible que personas ajenas a la organización comuniquen, a través del canal de denuncias externo, hechos que presenten indicios de ser presuntamente delictivos cometidos por la Entidad, sus empleados y empleadas, equipo directivo y cuantos mantengan una relación comercial con la Entidad o presten un servicio a esta.

Todas las acciones y gestiones realizadas sobre el Canal Ético de Denuncias se reportan a los Órganos de Gobierno a través de los informes periódicos elaborados por la Función de Cumplimiento Normativo y Control del Grupo.

Por otro lado cada línea de negocio puede elevar al Consejo de Administración aquellas cuestiones susceptibles de ser tratadas o decididas por este órgano y cualquier cuestión relacionada o no con la sostenibilidad que se suscite, bien a iniciativa de los empleados o bien como consecuencia de la interrelación con los grupos de interés, que no quede resuelta por su respectiva línea de negocio de acuerdo con su modelo de gobierno interno y marco de escalado de decisiones, podría llegar al Consejo de Administración.

El Grupo Kutxabank no realiza consultas a todos sus grupos de interés respecto a la gestión del Consejo de Administración. Sin perjuicio de lo anterior, la Junta General de accionistas

es el órgano competente para aprobar, en su caso, la gestión social del Consejo de Administración, y puede, en cualquier momento, proceder al cese de sus miembros.

Asimismo, los accionistas pueden interponer las acciones de responsabilidad oportunas frente al Consejo de Administración, según lo previsto en la legislación aplicable.

Como resultado de todos estos procesos de consulta y canales de comunicación no se han detectado preocupaciones críticas.

Por otro lado, Kutxabank y Cajasur en 2021 han realizado encuestas de opinión a clientes, proveedores, plantilla y sociedad para medir su percepción sobre diversos atributos identificados como distintivos de su reputación y medir con ello el riesgo reputacional de la entidad.

La información obtenida es objetivo de análisis y contraste para permitir con ello desarrollar iniciativas de gestión del Riesgo Reputacional.

### **4.3. Gestión de conflictos de interés**

#### **4.3.1. Kutxabank y Cajasur**

Tanto Kutxabank como Cajasur disponen de una serie de procedimientos implantados para gestionar los posibles conflictos de interés en el seno del principal órgano de gobierno.

Ambas sociedades cuentan con una Política general de Conflictos de interés aprobada por sus respectivos Consejos de Administración, que tiene por objeto establecer el marco para identificar, gestionar y mitigar los conflictos de interés reales o posibles en las relaciones, servicios, actividades o transacciones en función de las distintas partes intervinientes, entre las cuales se encuentran la entidad y los miembros del Consejo de Administración, accionistas significativos y altos directivos.

A su vez, de manera específica, cuentan con un Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intragrupo, que tiene por objeto determinar el procedimiento aplicable en cada caso:

- En situaciones en las que entren en conflicto el interés de la Sociedad o de cualquiera de las sociedades integradas en el Grupo Kutxabank, y el interés personal directo o indirecto de sus respectivos administradores (que hubieran sido designados como tales a propuesta de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda) y/o de los consejeros y consejeras de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, o de las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados).

- En situaciones en las que entren en conflicto el interés, directo o indirecto, de diferentes sociedades del Grupo Kutxabank o del Grupo Cajasur, según corresponda.
- En las transacciones que el Grupo realice con consejeros y consejeras de Kutxabank o de Cajasur, según corresponda, con las personas sometidas a reglas de conflictos de interés (y/o las personas a ellos vinculados) o con los accionistas significativos.
- En las transacciones que se realicen, o a los acuerdos que se suscriban, entre sociedades del Grupo Kutxabank o del Grupo Cajasur, según corresponda.

Del contenido de dicho reglamento, tomaron razón, en octubre de 2016, los Órganos de Administración de las sociedades que forman parte, a estos efectos, del Grupo Kutxabank, en la medida en que les resultara de aplicación.

De acuerdo con los reglamentos referidos, el consejero y consejera de Kutxabank o de Cajasur, según sea el caso, que incurra en un posible conflicto de interés debe comunicar esta situación, por escrito, a la entidad, mediante notificación dirigida a la Secretaria no miembro del Consejo de Administración.

Asimismo, debe indicar si el conflicto le afecta personalmente o a través de una persona vinculada, en cuyo caso, deberá identificarla y describir la situación que pudiera dar lugar al conflicto de interés.

Ante cualquier duda sobre supuestos conflictos de interés, el consejero o consejera afectada debe trasladar la consulta a la Secretaria no miembro del Consejo de Administración.

El consejero o consejera debe abstenerse de realizar cualquier actuación hasta que la Secretaria no miembro del Consejo de Administración conteste a la consulta. Además, podrá elevarla a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento (Comité de Auditoría en el caso de Cajasur) si la Secretaria lo estima necesario o conveniente.

El consejero o consejera afectada debe abstenerse de estar presente e intervenir en las fases de deliberación y votación de aquellos asuntos en los que se halle incurso en conflicto de interés, tanto en las sesiones del Consejo de Administración como ante cualquier otro órgano social, comité o dirección que participe en la operación o decisión, correspondiendo a la Secretaria no miembro del Consejo de Administración informar a éste o a los órganos competentes de deliberar y decidir sobre el supuesto concreto, acerca del conflicto de interés que le hubiera sido comunicado.

La secretaria no miembro del Consejo de Administración elabora un registro de conflictos de interés de los consejeros y consejeras de la Sociedad, que estará constantemente actualizado, con información detallada sobre cada una de las situaciones producidas.

Este registro incluye la información proporcionada por los consejeros y consejeras sobre la participación que tuvieron en el capital de una Sociedad cuya actividad sea la misma, análoga o complementaria al objeto social del banco, así como los cargos o las funciones que ejerza en esta Sociedad. También incluye la información sobre las tareas que desarrolle por cuenta propia o ajena, en una actividad que sea la misma, análoga o complementaria al objeto social del banco.

La información referida anteriormente es susceptible de ser publicada según la normativa aplicable.

Asimismo, se informa trimestralmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento acerca de los potenciales conflictos de interés comunicados a la Secretaria del Consejo de Administración, y a las Operaciones Vinculadas aprobadas de conformidad con lo previsto en el referido Reglamento.

Todo esto resulta complementario a lo previsto en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores. Este Reglamento regula entre otros aspectos, los principios generales de prevención y gestión de los conflictos de interés en que puedan incurrir las personas que están sujetas al mismo. Con el fin de garantizar la adecuada identificación de estos posibles conflictos de interés, Cumplimiento Normativo solicita de las personas sujetas una declaración de conflictos de interés en las siguientes circunstancias:

- En el momento en que quedan sujetas al Reglamento Interno de Conducta.
- En el momento en que cambien las circunstancias de la persona sujeta recogidas en una declaración anterior.
- En el momento en que se apruebe un nuevo texto del Reglamento Interno de Conducta o se aprueben modificaciones sobre el vigente.

El Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros y Consejeras, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intragrupo de Kutxabank y de Cajasur, se encuentra publicado en las respectivas páginas web corporativas de las sociedades referidas.

#### **4.3.2. Grupo Fineco**

Grupo Fineco dispone de una serie de procedimientos implantados para gestionar los posibles conflictos de interés en el seno del principal órgano de gobierno.

A las sociedades del Grupo Fineco, como entidades integrantes del Grupo Kutxabank, les resulta de aplicación el Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros y Consejeras, Accionistas Significativos y Alta Dirección y relaciones intragrupo de Kutxabank, S.A., cuyo contenido se ha expuesto con anterioridad.

Todo esto resulta complementario a lo previsto en la Política de Conflictos de Interés y el Reglamento Interno de Conducta de cada una de las sociedades. Estos Reglamentos regulan entre otros aspectos, los principios generales de prevención y gestión de los conflictos de interés en que puedan incurrir las personas que están sujetas al mismo. Con el fin de garantizar la adecuada identificación de estos posibles conflictos de interés, Cumplimiento Normativo solicita de las personas sujetas una declaración de conflictos de interés en las siguientes circunstancias:

- En el momento en que quedan vinculadas al Reglamento Interno de Conducta.
- En el momento en que cambien las circunstancias de la persona sujeta recogidas en una declaración anterior.
- En el momento en que se apruebe un nuevo texto del Reglamento Interno de Conducta o se aprueben modificaciones sobre el vigente.

El “Reglamento relativo a conflictos de interés, operaciones vinculadas con consejeros y consejeras, accionistas significativos y altos directivos y relaciones intragrupo del Grupo Kutxabank, y comunicación a las filiales”, se encuentra publicada en la página web corporativa.

### 4.3.3. Kutxabank Gestión

Tal y como se establece en su Reglamento Interno de Conducta (en adelante, RIC), Kutxabank Gestión adopta, en todo momento, las medidas oportunas para detectar posibles conflictos de interés entre las “Instituciones y carteras gestionadas” o los clientes y la propia SGIIC, empresas de su grupo “Personas Obligadas” y entre intereses de dos o más de las “Instituciones y carteras gestionadas” o clientes.

Dichas medidas tratarán de impedir que los conflictos de interés perjudiquen a las “Instituciones y carteras gestionadas” y a los clientes y, en consecuencia, cuando no sean suficientes para garantizar que se eviten los riesgos de perjuicio para los citados intereses, Kutxabank Gestión les revelará, con carácter previo a actuar, la naturaleza y origen del conflicto.

En el RIC se establece que el Consejo de Administración creará un Órgano de Seguimiento al que corresponderá velar por el cumplimiento de dicho RIC, habiendo asumido sus funciones la Comisión de Auditoría de la Sociedad.

Conforme a lo recogido en el RIC, se verifica que las Personas Obligadas tengan formulada y mantengan actualizada una declaración, ajustada al modelo que se les facilite, en la que figuren las vinculaciones significativas, económicas, familiares o de otro tipo con las “Instituciones o carteras gestionadas” o clientes por servicios relacionados con el mercado de valores o con sociedades cotizadas en Bolsa.

Para evitar los conflictos de interés que pueden surgir al realizar operaciones que tengan la consideración de vinculadas o al realizar operaciones para varias carteras gestionadas en un mismo momento y sobre un mismo activo, existen dos procedimientos específicos para este tipo

de operativa, el procedimiento de "Operaciones Vinculadas", y el de "Verificación y control de las órdenes globales".

Con periodicidad trimestral la Unidad de Cumplimiento Normativo efectuará comunicación a la Comisión de Auditoría del grado de cumplimiento del procedimiento, informando de las incidencias detectadas.

Trimestralmente, la Comisión de Auditoría enviará al Consejo de Administración de Kutxabank Gestión, un informe sobre los conflictos de interés producidos y las medidas adoptadas para evitar los perjuicios a las "Instituciones y carteras gestionadas" o a los clientes que pudieran haber sido afectados. Si en un trimestre no hubiera habido conflictos de interés también se remitirá el informe trimestral señalándolo.

Adicionalmente, se remitirá un informe anual al Consejo de Administración que quedará a disposición de la CNMV.

#### **4.3.4. Kutxabank Seguros**

Kutxabank Seguros dispone de una política de conflictos de interés que tiene como objetivos:

- Establecer el marco para identificar, gestionar y mitigar los conflictos de interés reales.
- Identificar una relación de aquellas circunstancias que puedan representar un posible conflicto de interés.
- Velar por que la Compañía cuente en todo momento con una estructura organizativa y administrativa adecuada que permita una gestión eficaz de los conflictos de interés.
- Adoptar las medidas que permitan evitar la aparición real de conflictos de interés.
- Especificar los procedimientos que habrán de seguirse y las medidas que habrán de adoptarse para gestionar los conflictos de interés.
- Documentar adecuadamente las medidas internas establecidas por la Entidad para atender a las anteriores finalidades.

La Entidad mantiene un registro actualizado de situaciones de conflictos de interés identificados y gestionados, que cubren todas las actividades de negocio desarrolladas. El Comité de Cumplimiento es el encargado de velar por el cumplimiento de lo establecido en esta política.

#### **4.3.4. Kartera1**

De conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, al 31 de diciembre de 2021, ni los miembros del Consejo de Administración ni las personas vinculadas a ellos han comunicado a los demás miembros del Consejo de Administración situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que pudiera tener con el interés de la Sociedad, sin perjuicio de las situaciones puntuales de conflicto en que, de concurrir, se ha procedido conforme a las normativas legal e interna aplicables.

#### **4.3.5. Grupo Inmobiliario**

Grupo Inmobiliario dispone de una instrucción operativa, en relación con el contrato de servicing, en la que se regulan los aspectos a tener en consideración en el caso de que se produzca una situación de conflicto de interés por la prestación de servicios similares a otros clientes por parte del servicer.

#### **4.3.6. Gesfinor**

Los procedimientos de gestión de conflicto de interés de Kutxabank incluyen los de Gesfinor.

Las personas que forman el Consejo de Administración de Gesfinor (administrador único actualmente) son designadas por la Junta General de Accionistas.

Al cierre del ejercicio 2021 el administrador único no ha comunicado a la Junta General situación alguna de conflicto, directo o indirecto, que él o personas vinculadas a él, según se define en la Ley de Sociedades de Capital, pudieran tener con el interés de la Sociedad.

#### **4.3.7. Norbolsa**

Norbolsa cuenta con un **Manual de gestión de los conflictos de interés** aprobado por el Consejo de Administración de 29/01/2018 y vigila estrictamente para evitar conflictos de interés entre clientes o entre clientes y la entidad, bajo los principios de imparcialidad y buena fe que rigen el comportamiento de la Sociedad. Los conflictos de interés tienen un tratamiento y vigilancia específicos por parte del responsable de cumplimiento normativo y de conformidad con el Reglamento Interno de Conducta.

El objeto del manual es regular la gestión de los posibles conflictos de interés en el ámbito de la prestación de los servicios de inversión y los que se podrían dar en el ámbito de los mercados de valores.

El conflicto de interés se produce cuando se da una situación en la que un cliente puede resultar perjudicado en beneficio de otro cliente o de la propia ESI.

Norbolsa deberá evitar los conflictos de interés entre clientes y, cuando éstos no puedan evitarse, disponer de los mecanismos internos necesarios para resolverlos, sin que haya privilegios a favor de ninguno de ellos.

Ello conlleva que haya desarrollado una política de gestión de conflictos de interés, con especial atención a:

- Identificar conflictos a priori.
- Identificar situaciones de potencial conflicto.
- Determinar medidas razonables, requisitos organizativos y políticas para evitar conflictos de interés.
- Informar a clientes de las medidas para evitar los conflictos de interés.
- Revelar a clientes en circunstancias concretas cuando las medidas sean insuficientes.
- Constitución y funcionamiento de un registro de situación de conflictos de interés, cuyo contenido se expone en el apartado de Registros.
- Control y seguimiento por el responsable del Cumplimiento Normativo.
- Seguimiento y especial atención a la actividad de análisis y elaboración de recomendaciones.

Norbolsa está dotada de un Reglamento Interno de Conducta, conforme a la normativa del mercado de valores y registrado en la C.N.M.V., publicado en su página web.

Los principios inspiradores de este RIC son, la imparcialidad y buena fe, cuidado y diligencia del personal. Se hace mención a los deberes de abstención y negativa a contratar en ciertas circunstancias. En otro apartado se describen las obligaciones de las personas sujetas al cumplimiento del Reglamento interno de conducta, así como el establecimiento de áreas separadas y barreras de información entre cada área separada y con el resto de la organización, y la toma de decisiones en cada una de las áreas separadas.

Todos los empleados de Norbolsa han recibido el Reglamento Interno de Conducta y firmado su entrega.

## 4.4. Políticas retributivas

### 4.4.1. Kutxabank y Cajasur

La Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración es un instrumento para que el Consejo de Administración de Kutxabank en cumplimiento de sus funciones, establezca formalmente las directrices generales del gobierno interno en materia de remuneraciones, en lo que respecta a los miembros del Consejo de Administración. Dicha Política se somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas al menos cada tres años, o siempre que sea necesaria su modificación.

La Junta General de Accionistas, con fecha 19 de diciembre de 2019, aprobó, previa propuesta del Consejo de Administración (y previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones), el contenido de la última versión de la Política de Remuneraciones del Consejo de Administración de Kutxabank.

Sin perjuicio del mencionado régimen específico de aprobación y revisión que debe seguir de forma separada la mencionada Política de Remuneraciones de consejeros y consejeras, la misma forma parte integrada del Marco Global de Política Retributiva del Grupo Kutxabank, y como tal, participa de los principios globales, sistemas de control y verificación establecidos al efecto, con el fin de que el Consejo de Administración, con la asistencia de la Comisión de Retribuciones, pueda cumplir con su función global de supervisión y control en el ámbito de las remuneraciones.

De conformidad con lo dispuesto en la referida Política, los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank perciben por el desempeño de sus funciones una retribución que se ajusta a lo previsto en los Estatutos Sociales y en la normativa vigente en cada momento.

El Consejo de Administración es el órgano competente para fijar la cantidad exacta que, del importe global determinado por la Junta General de Accionistas corresponderá a cada consejero, en atención a los cargos desempeñados, a su dedicación y a la asistencia a las sesiones de los órganos sociales, así como la periodicidad de su pago.

Así, en el ejercicio 2021, los consejeros externos han percibido una cantidad fija anual (dieta fija) que se ha abonado repartida en doce mensualidades y una cantidad variable (dieta variable) que se ha abonado mensualmente atendiendo al número de asistencias de cada consejero a las reuniones del Consejo de Administración o de las comisiones delegadas. En el caso de que en la misma fecha hubieran concurrido de forma inmediatamente sucesiva sesiones de cualesquiera comisiones delegadas y del Consejo de Administración, los asistentes a las mismas han percibido una única dieta asociada a dicho día de sesiones de órganos de gobierno.

Adicionalmente los presidentes de las Comisiones delegadas, salvo el de la Comisión Ejecutiva, han recibido un 5% adicional del importe fijo anual y la Vicepresidenta Primera, el Vicepresidente Segundo y la Consejera Coordinadora han recibido un 10% adicional del importe fijo anual.

En aquéllos caso en los que un consejero ha acumulado los cargos de Presidente de alguna de las Comisiones Delegadas y de Consejero Coordinador, ha acumulado los dos porcentajes de incremento indicados.

Los miembros del Consejo de Administración de Cajasur perciben, por el desempeño de sus funciones, una cantidad en concepto de dietas de asistencia, que se determinará globalmente por el Accionista Único. En fecha 12 de abril de 2021, el Accionista Único acordó la cifra global de remuneración de todos los consejeros y consejeras (ejecutivos o no ejecutivos) relativa al ejercicio 2021.

No percibirán dietas de asistencia los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad que bien percibieran cantidades de ésta por el desarrollo de funciones ejecutivas delegadas, o bien ostentaran una relación laboral o mercantil con la Entidad que, en cada momento, sea la sociedad matriz o dominante del Banco. Asimismo, quienes se encuentren esta última situación, tampoco percibirán cantidad por el desempeño de funciones ejecutivas.

El Consejo de Administración de Cajasur revisa periódicamente los principios generales de la política de remuneración y supervisan su aplicación.

Por otro lado, el Accionista Único de Cajasur, con fecha 24 de octubre de 2019, aprobó el contenido de la última versión de la Política de Remuneraciones de los miembros del Consejo de Administración de Cajasur.

#### **Alta Dirección**

El Consejo de Administración es el responsable de aprobar la política de retribución de la alta dirección de la Entidad, así como las condiciones básicas de sus contratos, y fijar sus eventuales compensaciones o indemnizaciones para el caso de destitución.

#### **4.4.2. Grupo Fineco**

De conformidad con los estatutos sociales de Fineco SV, S.A. y la normativa vigente, la Junta General de Accionistas determinará el límite global anual de remuneraciones a satisfacer al conjunto de consejeros y consejeras. Asimismo, la presente Política de Remuneraciones de los

consejeros y consejeras será sometida a la aprobación de la Junta General de Accionistas al menos cada tres años, o siempre que fuera necesaria su modificación.

El artículo 32º de los Estatutos Sociales de Fineco SV, S.A., determina que los miembros del consejo de administración no reciben cantidad alguna por el ejercicio de sus funciones de supervisión y decisión colegiada, ni en concepto de dietas por asistencia ni otros conceptos. Esto no excluye sin embargo la posibilidad de que alguno de estos miembros percibiera remuneración por otro tipo de función.

Adicionalmente, de conformidad con el mismo artículo 32 de los Estatutos Sociales, los miembros del Consejo de Administración a quienes se deleguen funciones ejecutivas en la Sociedad tendrán derecho a recibir una retribución por el desarrollo de tales funciones que, en el marco de la cantidad global aprobada por la Junta General, será determinada por el consejo de administración y dentro del marco de lo legalmente previsto: a) Incluirá una parte fija en metálico, adecuada a las responsabilidades asumidas b) Podrá incluir, a criterio del Consejo de Administración, una parte variable, vinculada a indicadores objetivos relativos al cumplimiento individual del administrador o de la Sociedad, que se abonará en el modo que resulte de la legislación aplicable en cada momento. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones conocerá y participará activamente en todo lo que tenga que ver con la remuneración de los miembros del consejo, emitiendo los informes oportunos dirigidos al Consejo, y velando por el cumplimiento de la política interna y la normativa vigente en cada momento.

En este sentido, la retribución variable no podrá estar ligada al lanzamiento de un nuevo producto o a la rentabilidad de una determinada IIC o cartera gestionada ni ser superior, con carácter general, al 100% del componente fijo de la remuneración total individual. Queda prohibida la retribución variable garantizada salvo los supuestos previstos en el marco normativo prudencial y no podrán introducirse pactos o sistemas de garantía del cobro de retribución variable.

#### **4.4.3. Kutxabank Gestión**

Los miembros del Consejo de Administración perciben en su condición de tales una asignación fija. El importe máximo de la remuneración anual del conjunto de los administradores en su condición de tales es aprobado por la Junta General y permanece vigente en tanto no se apruebe su modificación.

El Consejo de Administración acuerda, además de la periodicidad de su pago, la distribución del importe máximo de la remuneración anual entre cada uno de los consejeros, teniendo en cuenta, entre otras cuestiones, los cargos desempeñados por cada consejero, las responsabilidades que tenga atribuidas, su pertenencia y asistencia a las sesiones de los órganos sociales y a las diversas comisiones en las que esté integrado, en su caso, y la calificación del consejero como ejecutivo, independiente o dominical.

Adicionalmente, los miembros del Consejo de Administración a quienes se delegan funciones ejecutivas en la sociedad tienen derecho a recibir una retribución por el desarrollo de tales funciones que, en el marco de la cantidad global aprobada por la Junta General, es determinada por el Consejo de Administración. De acuerdo con lo anterior, el vínculo específico que mantiene con la sociedad el consejero que desempeña funciones ejecutivas está regulado en contrato de tal forma que, entre otros aspectos de la relación, contempla de forma detallada los diferentes elementos retributivos que configuran la remuneración global del consejero directivo.

#### 4.4.4. Kutxabank Seguros

La Política Retributiva de los Órganos de Gobierno viene recogida en el Marco de Política Retributiva, concretamente en el punto 6.1: “Política de remuneraciones de los miembros del consejo de administración”.

La remuneración de los consejeros externos queda establecida en el artículo 19 de los Estatutos Sociales del Consejo de las Compañías que conforman Kutxabank Seguros:

1. El cargo de administrador, en su condición de tal, es retribuido, consistiendo la remuneración en una asignación fija, cuyo máximo anual para el conjunto de administradores será fijado por acuerdo de la junta general y permanecerá vigente en tanto no se apruebe su modificación.
2. La cantidad fijada se distribuirá por el consejo de administración entre sus miembros tomando en consideración las funciones y responsabilidades atribuidas a cada consejero y consejera.
3. La remuneración de los administradores, en su condición de tales guardará en todo caso una proporción razonable con la importancia de la Sociedad, la situación económica que tuviera en cada momento y los estándares de mercado de empresas comparables. El sistema de remuneración establecido estará orientado a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la Sociedad e incorporará cautelas necesarias para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.

Los consejeros y consejeras dominicales del accionista único no cobran remuneración alguna por el ejercicio de sus funciones. El Consejo de Administración de Kutxabank Vida y Pensiones S.A.U. y Kutxabank Aseguradora S.A.U, en el ejercicio de sus facultades en la distribución de la cuantía máxima aprobada por el accionista único, Kutxabank S.A., acordó retribuir exclusivamente el ejercicio de las funciones por parte de los Consejeros y Consejeras independientes (dos en la actualidad).

#### 4.4.5. Grupo inmobiliario

Los administradores de las sociedades no perciben remuneración alguna.

#### 4.4.6. Gesfinor

Gesfinor no satisface ningún tipo de retribución o prestación al Administrador Único ni miembros de la Junta General.

#### 4.4.7. Norbolsa

Ni los Consejeros, Consejeras ni los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, perciben remuneración alguna.

Se presenta a continuación la remuneración media total de Consejeros y Consejeras del **Grupo Kutxabank** (incluyendo las sociedades Kutxabank, Cajasur, Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Norbolsa, Grupo Inmobiliario y Gesfinor) de forma agregada:

Remuneración Media (euros)** 2021	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	417.500	*
No ejecutivos	9.900	12.700

*\*No aplica, ya que no hay mujeres consejeras ejecutivas.*

*\*\*No se computan los miembros de los Consejos de Administración de las empresas instrumentales Kartera-1 y Kutxabank Empréstitos ya que sus órganos de gobierno son el Consejo de Administración de Kutxabank y la Comisión Ejecutiva de Kutxabank, respectivamente.*

Remuneración Media (euros)** 2020	Hombres	Mujeres
Ejecutivos	381.100	*
No ejecutivos	9.800	10.100

*\*No aplica, ya que no hay mujeres consejeras ejecutivas.*

*\*\*No se computan los miembros de los Consejos de Administración de las empresas instrumentales Kartera-1 y Kutxabank Empréstitos ya que sus órganos de gobierno son el Consejo de Administración de Kutxabank y la Comisión Ejecutiva de Kutxabank, respectivamente.*

## 5. Ética e integridad

---

### 5.1. Códigos éticos y de conducta

#### 5.1.1. Kutxabank y Cajasur

La misión, visión y valores de Kutxabank y Cajasur se encuentran publicados en la Intranet y web Corporativa de las entidades a disposición de todo el personal, así como el Código de conducta aprobado por los Consejos de Administración de Kutxabank y de Cajasur los días 28 de octubre y 16 de diciembre de 2021, respectivamente. Se pueden consultar a través de los siguientes links:

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes\\_brsomos\\_/normas\\_de\\_conducta/codigo\\_de\\_conducta\\_y\\_canal\\_de\\_denuncias#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20conducta%2C%20en,responsable%20de%20las%20personas%20que](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes_brsomos_/normas_de_conducta/codigo_de_conducta_y_canal_de_denuncias#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20conducta%2C%20en,responsable%20de%20las%20personas%20que)

<https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares-0/sobre-cajasur/normas-de-conducta-0/codigo-de-conducta-y-canal-de-denuncias/generico>

Estos valores se erigen como los pilares en los que se vertebra el Código de Conducta y por tanto todas las normas, políticas y procedimientos de las entidades que, además de atender el cumplimiento de la normativa del marco jurídico, velan porque el desarrollo de las actividades se enmarque dentro de la ética profesional y la transparencia, guiados por los principios de rectitud y honestidad.

Las personas sujetas a este Código tienen la obligación de conocerlo, cumplirlo y aplicar las pautas establecidas en el mismo, así como en las políticas y procedimientos que lo desarrollan. Todo el personal de nuevo ingreso debe adherirse al mismo de forma expresa en el momento de su incorporación.

La comunicación de incumplimientos es una fuente de información para las entidades, para poder implementar nuevos controles y acciones de mejora en sus procedimientos y funcionamiento. Con el fin de promover la aplicación de los valores en la organización y de estructurar la manera de resolver los dilemas éticos, las entidades cuentan con canales de denuncias internos y externos cuyo funcionamiento y alcance se describen en un documento específico.

Tanto el Código de Conducta como el Canal ético se encuentran publicados en la Intranet Corporativa de las entidades, así como en sus páginas web corporativas, para el conocimiento del personal y de los grupos de interés.

El Departamento de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo, como responsable del cumplimiento de las normas de conducta de las entidades, periódicamente imparte formación continua sobre los distintos ámbitos en materia de normas de conducta como la prevención del blanqueo de capitales, los conflictos de interés, la prevención de los riesgos penales, las disposiciones sobre protección de datos y las normas sobre transparencia en la comercialización y distribución de los productos y servicios a los clientes, entre otros.

Las personas que han recibido formación al respecto han sido:

<b>SERVICIOS CENTRALES Y RED COMERCIAL</b>		
<b>KUTXABANK</b>	<b>2021</b>	
	<b>Número personas</b>	<b>%</b>
Directivo	20	0,60%
Jefatura/ Puesto Técnico	1.458	43,51%
Administrativo / Comercial	1.872	55,86%
Oficios Varios	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>3.351</b>	<b>100%</b>

<b>SERVICIOS CENTRALES Y RED COMERCIAL CAJASUR</b>		
<b>2021</b>		
<b>Directivo</b>	11	0,63%
<b>Jefatura/ Puesto Técnico</b>	488	27,77%
<b>Administrativo / Comercial</b>	1.252	71,26%
<b>Oficios Varios</b>	6	0,34%
<b>TOTAL</b>	<b>1.757</b>	<b>100%</b>

Cabe destacar que en el año 2021 Kutxabank ha obtenido la certificación AENOR en relación a la norma UNE 19601 Sistema de Gestión de Compliance Penal, lo cual acredita que su modelo de control es robusto y está plenamente orientado a la prevención de la comisión de delitos.

Por su parte, los miembros de los Órganos de Gobierno, como máximos garantes del comportamiento ético y profesional del personal de las entidades, reciben información continua sobre estas materias y conocen la evaluación sobre su cumplimiento que regularmente le eleva el Departamento de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo.

### 5.1.2. Grupo Fineco

Las entidades del Grupo Fineco están sujetas a diversas obligaciones regulatorias. En este sentido, las diferentes unidades de Cumplimiento Normativo son las encargadas, entre otras cuestiones, de asesorar a toda la organización en los ámbitos normativos, así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a las normas de conducta y políticas internas.

En definitiva, velan por impulsar la cultura corporativa del Grupo, compuesta por un amplio marco de políticas, reglamentos, manuales, procedimientos y normas.

El sistema de cumplimiento constituye una de las bases del compromiso institucional de desarrollar todas las actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético y siempre de acuerdo con la normativa aplicable. Prueba de ello, es el historial limpio del Grupo Fineco en términos procedimientos sancionadores.

### 5.1.3. Kutxabank Gestión

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, y en sus normas de desarrollo, y, en lo que sea aplicable, la Ley del Mercado de Valores y sus normas de desarrollo, el Reglamento Interno de Conducta de la Sociedad establece unas normas de conducta en el ejercicio de su actividad.

La Unidad de Cumplimiento Normativo elabora y mantiene un listado actualizado con la relación de Personas Obligadas en función de lo definido en el RIC.

La Unidad de Cumplimiento Normativo realiza de forma adicional el control de la operativa de gestión de carteras, para lo que comprueba los contratos firmados con las Instituciones y carteras gestionadas y los clientes.

Con periodicidad trimestral, se comunican a la Comisión de Auditoría las incidencias detectadas en la revisión de las operaciones personales y en el cumplimiento del procedimiento. La Comisión puede proponer las medidas que estime necesarias para su perfeccionamiento o mejor cumplimiento.

Se informará por escrito a todos los consejeros y consejeras, por lo menos con periodicidad trimestral, sobre el trabajo realizado y las incidencias detectadas en los controles. De forma

adicional, se remitirá un informe anual al Consejo de Administración, que quedará a disposición de la CNMV.

El 27 de octubre de 2020, el Consejo de Administración aprobó un Código de Conducta que incorpora los principios y reglas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento del equipo directivo, empleados y empleadas, y miembros del Consejo de Administración, de tal forma que puedan mantener unas excelentes relaciones con los grupos de interés, con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la Sociedad mediante la promoción de sus principios y valores. Las personas sujetas a este Código que tengan conocimiento de alguna irregularidad o incumplimiento de la normativa derivada del mismo lo deberán comunicar mediante la utilización del canal ético de denuncias.

#### 5.1.4. Kutxabank Seguros

La conducta de los empleados se regula mediante determinados Códigos y Reglamentos, de obligado cumplimiento. Estos son entregados a todos los empleados en el momento de su incorporación y se mantienen permanentemente actualizados y a su disposición.

- Código de Conducta.
- Compromiso de cumplimiento del documento “Normas de uso de los recursos de información y cumplimiento de RGPD/LOPD”.
- Declaración de cumplimiento de los altos estándares éticos que exige la Ley 10/2010 y el Real Decreto 304/2014 en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
- Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Manual Prevención Riesgos Penales-Reglamento Interno.
- Declaración de Honorabilidad y Solidez Financiera.
- Normas de actuación profesional del Área de operaciones.
- Política de externalizaciones.
- Norma Interna del SCIIF.

Cabe mencionar que el nuevo Código de Conducta aprobado por el Consejo de Administración en diciembre de 2020 ha sido divulgado a la plantilla a lo largo del ejercicio 2021. Este Código de Conducta incluye los principios generales relativos a los conflictos de interés:

- a) Conocer y cumplir la normativa interna sobre conflictos de interés.

b) Abstenerse de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades a ellos vinculadas, implicadas en el conflicto, así como abstenerse de acceder a información confidencial relacionada con el mismo.

c) Informar, por escrito, al superior jerárquico sobre los conflictos de interés en que puedan estar incurso.

#### **5.1.5. Grupo Inmobiliario**

El personal del Área de Negocio Inmobiliario que forma parte de la plantilla de Kutxabank y de Cajasur está sujeto al código de conducta vigente en dichos bancos.

En relación con la plantilla de las sociedades inmobiliarias, actualmente no disponen de código de conducta propio.

#### **5.1.6. Gesfinor**

Los Códigos éticos y de conducta del Grupo Kutxabank incluyen a Gesfinor.

#### **5.1.7. Norbolsa**

Norbolsa dispone de un Reglamento Interno de Conducta publicado en la web corporativa que incorpora un código ético en el que se incluyen los siguientes principios básicos de actuación:

- No discriminación e igualdad de oportunidades
- Respeto a las personas Conciliación de vida familiar y profesional.
- Prevención de Riesgos Laborales
- Formación
- Transparencia de la Información
- Representación Colectiva
- Compromiso con los derechos humanos

Así como pautas claras de conducta en relación con:

- Compromiso de Confidencialidad.
- Compromiso con la Empresa.

- Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades.
- Conducta con los proveedores.
- Admisión de regalos.
- Propiedad Intelectual e Industrial.
- Uso de Herramientas informáticas y correo electrónico.
- Relación con los medios de comunicación.

Los principios inspiradores de este Reglamento son, la imparcialidad, la buena fe, el cuidado y la diligencia del personal. Se hace mención a los deberes de abstención y negativa a contratar en ciertas circunstancias. En otro apartado se describen las obligaciones de las personas sujetas al cumplimiento del Reglamento interno de conducta, así como el establecimiento de áreas separadas y barreras de información entre cada área y con el resto de la organización, y la toma de decisiones en cada una de las áreas.

Toda la plantilla de Norbolsa ha recibido el Reglamento Interno de Conducta y ha firmado su entrega.

## **5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad**

### **5.2.1. Kutxabank y Cajasur**

La unidad de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo de Kutxabank y Cajasur es la encargada de asesorar a su respectiva organización en los ámbitos normativos que el Departamento monitoriza directamente, así como de fomentar el cumplimiento de las obligaciones legales y evitar conductas contrarias a la norma y a las políticas internas, velando por impulsar la cultura de integridad del Grupo Kutxabank.

El sistema de cumplimiento de la Entidad constituye una de las bases en las que el Grupo Kutxabank basa el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios conforme a estrictos cánones de comportamiento ético. La función de Cumplimiento desarrolla sus tareas en los siguientes ámbitos:

- Acciones preventivas: implementa políticas y desarrollo de procedimientos, asesora a las unidades de negocio y forma equipos en materia de cumplimiento.

- Acciones de detección y control: Identifica riesgos de incumplimiento, los evalúa y desarrolla medidas de mitigación.
- Acciones de relación con supervisores.
- Acciones y proyectos dirigidos al cambio en procesos, procedimientos, sistemas y canales.

Ante la publicación de nuevas normas, el desarrollo de nuevos proyectos, el lanzamiento de nuevos productos, la contratación de servicios con terceros o el ejercicio de la actividad publicitaria entre otros, el área de Cumplimiento Normativo y Control de Grupo ejerce una función ex ante de asesoramiento a las distintas unidades encargadas de su implementación.

De las cuestiones planteadas a través del canal de denuncias, así como de la revisión de las denuncias y demandas planteadas por los clientes, el departamento de Cumplimiento Normativo y Control del Grupo realiza un diagnóstico de los riesgos de incumplimiento en los que pudieran incurrir las entidades y propone, junto con el resto de las áreas, las modificaciones y acciones a acometer en las políticas, las normas y los procesos internos.

### 5.2.2. Grupo Fineco

Con el objetivo de fomentar el cumplimiento de la legalidad y normas internas de conducta, y como refuerzo del marco del Modelo de Control de Riesgo Penal del Grupo Fineco, se dispone de un canal de denuncias o canal ético (canaletico@fineco.com) como medio para comunicar las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas. Dicho canal, no ha recibido comunicación alguna durante los ejercicios 2021 y 2020.

En el ámbito de la Defensa del Cliente, el Grupo Fineco dispone del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente como principales mecanismos para garantizar una ágil y adecuada gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones tanto de los clientes como de otros terceros con los que mantiene relaciones de tipo comercial. En el apartado de Defensa del Cliente de la web corporativa (www.fineco.com) se aporta más detalle de estos mecanismos.

Cabe destacar que, tal y como se desprende de los informes del SAC y del Defensor del Cliente relativos a los ejercicios 2021 y 2020, durante ninguno de los ejercicios se han recibido quejas ni reclamaciones.

### 5.2.3. Kutxabank Gestión

La Ley Orgánica 5/2010, introdujo la reforma del Código Penal con la inclusión de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, por la que cuando los representantes legales, administradores o apoderados de una persona jurídica, o una persona cometan un delito, si no se ha ejercido sobre éste un debido control, junto a la persona física también “responderá” la persona jurídica acusada como responsable penal, siempre que la actuación delictiva se haya cometido en provecho de la misma. Al mismo tiempo, la Ley Orgánica 1/2015 introdujo el concepto de actuación delictiva en beneficio directo o indirecto de la entidad y la inclusión expresa de los programas de cumplimiento para la prevención de delitos como posible causa de exoneración de la responsabilidad penal de la entidad.

Para dar cumplimiento a la normativa, se ha configurado el ‘Corporate Defense’ de Kutxabank Gestión.

Las personas sujetas al Reglamento de ‘Corporate Defense’ deberán poner en conocimiento de la Dirección de Control Interno, a través de la dirección email del “canal ético”, cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales y de conformidad con lo indicado en el documento del Canal Ético de Denuncias de la sociedad.

Asimismo, el Consejo de Administración de la Sociedad aprobó, el 27 de octubre de 2020, el Código de Conducta de Kutxabank Gestión que incorpora los principios y reglas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento del equipo directivo, empleados y empleadas, y miembros del Consejo de Administración, de tal forma que puedan mantener unas excelentes relaciones con los grupos de interés con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo de la Sociedad mediante la promoción de sus principios y valores. Las personas sujetas a este Código que tengan conocimiento de alguna irregularidad o incumplimiento de la normativa derivada del mismo lo deberán comunicar mediante la utilización del canal ético de denuncias.

### 5.2.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de un Sistema de Verificación del Cumplimiento eficaz, integrado en la estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones y que comprende los procesos y procedimientos necesarios para revisar el cumplimiento de la normativa, así como para identificar posibles desviaciones en el cumplimiento y para la definición de planes de acción para subsanarlas cuando proceda.

Además, la Compañía dispone de un Canal Ético cuyo funcionamiento se regula en el “Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias” que forma parte del Manual de Prevención del Riesgo Penal de Kutxabank Seguros.

A través de dicho Canal Ético, el personal de Kutxabank Seguros puede comunicar, incluso de forma anónima:

- Cualquier conducta que pueda implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad y las normas previstas en el Reglamento de Prevención del Riesgo Penal.
- Cualquier incumplimiento de las normativas internas y/o externas en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.
- Cualquier incumplimiento de las normativas internas y/o externas en materia de Protección de los Datos.
- Cualquier incumplimiento del Código de Conducta o de normas y procedimientos internos de la Organización.

Todas las comunicaciones recibidas serán inicialmente analizadas por el Responsable de Cumplimiento Normativo con el fin de identificar la temática de las mismas para su oportuna gestión.

#### **5.2.5. Grupo inmobiliario**

La plantilla del Área de Negocio Inmobiliario está sujeta a los procedimientos establecidos por el Grupo Kutxabank en cuestiones de denuncia de cuestiones éticas y de integridad.

#### **5.2.6. Gesfinor**

Gesfinor al ser una organización de pequeño tamaño, los canales de comunicación son directo.

#### **5.2.7. Norbolsa**

Norbolsa cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible para que el personal interno pueda tramitar las denuncias que considere oportunas.

### **5.3. Lucha contra la corrupción**

#### **5.3.1. Kutxabank y Cajasur**

En el contexto en el que se desarrolla la actividad de nuestra Entidad, resulta esencial asegurar que la misma dispone de un modelo de organización y gestión eficaz para la prevención de delitos con los adecuados sistemas de control y prevención del riesgo penal, con el fin de evitar que Kutxabank y Cajasur incurran en contingencias de este tipo.

Kutxabank y Cajasur disponen de un modelo de gestión para la prevención de delitos y la realización de operativa fraudulenta o inadecuada por parte de todos sus empleados y personas que trabajan para el Banco.

Este modelo, que parte de una evaluación y definición de potenciales delitos y riesgos penales y la enumeración de actividades en las que su comisión es factible, se desarrolla mediante políticas, procedimientos e identifica los controles específicos implantados en la entidad para su mitigación que son revisados periódicamente.

Entre estas Políticas cabe destacar la Política contra la Corrupción y el Fraude (aprobada por los Consejos de Administración de Kutxabank y Cajasur los días 28 de enero y 24 de febrero de 2021 respectivamente) que proyecta un mensaje rotundo de oposición a la corrupción y el fraude en todas sus manifestaciones, y la voluntad de Kutxabank y Cajasur de erradicarlas en todas sus actividades, a la vez que constituye un compromiso de permanente vigilancia y sanción de los actos y conductas fraudulentos o que propicien la corrupción en todas sus manifestaciones, de mantenimiento de mecanismos efectivos de comunicación y concienciación de todos los empleados y de desarrollo de una cultura empresarial de ética y honestidad.

Los principios sobre la Corrupción y el fraude están accesibles a través de los siguientes links:

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes\\_brsomos\\_normas\\_de\\_conducta/codigo\\_de\\_conducta\\_y\\_canal\\_de\\_denuncias#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20conducta%20en,responsable%20de%20las%20personas%20que](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes_brsomos_normas_de_conducta/codigo_de_conducta_y_canal_de_denuncias#:~:text=El%20C%C3%B3digo%20de%20conducta%20en,responsable%20de%20las%20personas%20que)

<https://portal.cajasur.es/cs/Satellite/cajasur/es/particulares-0/sobre-cajasur/normas-de-conducta-0/codigo-de-conducta-y-canal-de-denuncias/generico>

Kutxabank trabaja en extender este modelo a todo su Grupo y mantenerlo actualizado.

Asimismo, Kutxabank y Cajasur cuentan con Códigos de conducta en los que se recogen los principios generales de actuación que guían su actividad y que marcan la máxima de integridad que está presente en las entidades y en el trabajo diario de sus empleados y empleadas.

Para apoyar dicho objetivo, las entidades tienen implantado un Canal Ético que permite que cualquier persona que tenga conocimiento o indicios de una actividad contraria a la normativa interna y externa, pueda ponerlo en conocimiento de la Entidad utilizando un canal independiente y confidencial.

De las consultas y comunicaciones recibidas durante 2021, ninguna de ellas ha sido relativa a posibles casos de corrupción.

Por otro lado, las entidades llevan a cabo evaluaciones periódicas sobre la prevención del riesgo penal y sobre la lucha contra la corrupción. Así, durante el ejercicio 2021, no se ha identificado y por tanto no se ha evaluado ninguna operación relacionada con posibles casos de corrupción.

Del análisis específico desarrollado mediante la evaluación del riesgo, no se han identificado riesgos significativos relacionados con la corrupción.

Entre las cuestiones evaluadas para la identificación de riesgos contra la corrupción y el fraude, se han obtenido las siguientes conclusiones:

CASOS DE CORRUPCION	2020		2021	
	Kutxabank	Cajasur	Kutxabank	Cajasur
El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados	0	0	0	0
El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.	0	0	0	0
El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.	0	0	0	0
Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos	0	0	0	0

Por otro lado, a lo largo del año 2021, los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank y los del Consejo de Administración de Cajasur han sido informados sobre políticas y procedimientos internos para la prevención del riesgo penal en las entidades, las obligaciones en materia de conflictos de interés, la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo o los procedimientos sobre externalización de servicios y funciones, que fijan los principios y criterios que velan y establecen medidas para la lucha contra la corrupción.

Igualmente, han recibido formación relativa a sus responsabilidades en el control del Marco del Riesgo Penal, las novedades más relevantes en relación al mismo, sobre su rol en la gestión de los potenciales conflictos de interés, novedades en los ámbitos de la prestación de servicios de inversión, prevención de blanqueo de capitales, supervisión de la información no financiera y aspectos relativos a la normativa sobre la ley de contratos de crédito inmobiliario.

Por otro lado, la plantilla ha recibido formación específica sobre los principios que imperan en el modelo de prevención de riesgo penal, la cultura de cumplimiento, los principios inspiradores en la lucha contra la corrupción y el fraude, la conducta y protocolos en la actuación con las Administraciones públicas y aspectos sobre el canal de denuncias existente.

Este colectivo también ha recibido formación en los siguientes ámbitos: la prestación de servicios de inversión y servicios bancarios, la prevención del blanqueo de capitales y a financiación del terrorismo, la protección de datos o los conflictos de interés con la finalidad de:

- Poner en conocimiento del personal nuevas obligaciones normativas y nuevos procedimientos implantados.
- Actualizar y reforzar los conocimientos previamente adquiridos.
- Minorar el riesgo de posibles incumplimientos en el desarrollo de la actividad profesional diaria.

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES  KUTXABANK  (Nº personas formadas)	2019		2020		2021	
	<b>Directivo</b>	24	0,45%	16	0,45%	21
<b>Jefatura/ Puesto Técnico</b>	2.074	38,96%	1.518	43,06%	1.474	41,39%
<b>Administrativo / Comercial</b>	3.219	60,47%	1.990	56,45%	2065	57,99%
<b>Oficios Varios</b>	6	0,11%	1	0,03%	1	0,03%
<b>TOTAL</b>	<b>5.323</b>	<b>100%</b>	<b>3.525</b>	<b>100,00%</b>	<b>3561</b>	<b>100%</b>

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES CAJASUR  (Nº personas formadas)	2019		2020		2021	
<b>Directivo</b>	10	0,59%	11	0,64%	11	0,59%

FORMACIÓN BLANQUEO CAPITALES CAJASUR (Nº personas formadas)	2019		2020		2021	
<b>Jefatura/ Puesto Técnico</b>	503	29,69%	511	29,55%	487	29,69%
<b>Administrativo / Comercial</b>	1.176	69,42%	1201	69,46%	1.227	69,42%
<b>Oficios Varios</b>	5	0,30%	6	0,35%	6	0,30%
<b>TOTAL</b>	<b>1.694</b>	<b>100%</b>	<b>1.729</b>	<b>100%</b>	<b>1.731</b>	<b>100%</b>

### 5.3.2. Grupo Fineco

El Grupo Fineco cuenta con un órgano delegado del Consejo de Administración con competencia en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (en adelante, PBC/FT) y que depende directamente de él: la unidad de PBC/FT. Esta unidad tiene entre sus funciones supervisar la eficacia de los procedimientos y sistemas de PBC/FT, y de elaborar un plan de formación anual en materia de PBC/FT, de realización obligatoria, que tenga en cuenta la legislación vigente, las políticas y procedimientos.

A lo largo del ejercicio 2021, siguiendo el plan de rotación de la formación global de Grupo Fineco, se ha realizado un plan completo en materia de PBC/FT, abordando tanto la formación genérica anual obligatoria para todo el personal y agentes como otras formaciones específicas adicionales para Consejero, Consejeras s y para el equipo comercial, respectivamente.

A continuación, ofrecemos el detalle de los resultados obtenidos en Grupo Fineco después de haber finalizado el plan de formación anual:

	2020			2021		
	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT
<b>CONVOCADOS</b>	<b>67</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>	70	17	39
Empleados	66	No Aplica	No Aplica	69	0	38
Agentes	1	No Aplica	No Aplica	1	0	1

Consejeros y Consejeras	0	No Aplica	No Aplica	0	17	0
<b>ASISTENTES</b>	<b>65</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>	68	14	34
<b>%</b>	<b>97,01%</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>	97,14%	82,35%	87,18%
<b>APROBADOS</b>	<b>65</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>	68	14	No Aplica
<b>%</b>	<b>100,00%</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>	100,00%	100,00%	No Aplica
<b>NOTA MEDIA</b>	<b>9,16/10</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>	8,97/10	9,64/10	No Aplica

Durante los ejercicios 2021 y 2020 no se han producido incidentes relacionados con la PBC/FT.

### 5.3.3. Kutxabank Gestión

Conforme a lo previsto en el Reglamento de 'Corporate Defense', cualquier persona podrá poner en conocimiento de la Dirección de Control Interno, a través de la dirección email del "canal ético", cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales y de conformidad con lo indicado en el Anexo al Reglamento de Prevención de Riesgos Penales de la Sociedad.

### 5.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros dispone de un Manual de Prevención de Riesgos Penales, en el que se establece el modelo de organización, prevención, gestión y control de riesgos penales de la Compañía, así como un canal de denuncias (Canal Ético) disponible para que el personal, de manera confidencial, pueda poner en conocimiento las infracciones del Reglamento de Riesgo Penal.

Adicionalmente, Kutxabank Seguros dispone de un Código de Conducta que enuncia los principios y pautas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento del equipo directivo, empleados y empleadas, y miembros del Consejo de Administración en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones profesionales.

Durante 2021 se han realizado varias acciones formativas específicas de una hora de duración cada una para todo el personal y miembros del Consejo.

	2020	2021
<b>CONVOCADOS</b>	<b>46</b>	<b>77</b>
<b>Plantilla</b>	46	<b>70</b>
<b>Agentes</b>	0	<b>0</b>
<b>Consejeros y Consejeras</b>	0	<b>7</b>
ASISTENTES	<b>46</b>	<b>77</b>
%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 5.3.5. Grupo Inmobiliario

El Grupo Inmobiliario tiene en cuenta el cumplimiento de la normativa correspondiente a prevención de blanqueo de capitales y financiación al terrorismo en las ventas de activos inmobiliarios. Asimismo, existe un procedimiento regulado con el servicer en el que se describen los procedimientos que el gestor debe seguir en esta materia, así como los mecanismos de supervisión y control.

### 5.3.6. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible para que la plantilla pueda tramitar las denuncias que consideren oportunas.

En diciembre de 2021, 36 personas de Norbolsa han recibido formación relacionada con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de una hora de duración.

Asimismo, 8 miembros del Consejo de Administración recibieron dicha formación en octubre de 2021.

En ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank se han producido incidentes relacionados con la corrupción ni se han realizado aportaciones financieras o en especie a partidos o instituciones relacionadas.

## 5.4. Competencia desleal

En 2021 no se han recibido demandas ni se ha llevado a cabo ninguna acción relacionada con competencia desleal, prácticas monopolísticas o contrarias a la libre competencia en ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

## 6. Impacto de la Covid-19 en el Grupo Kutxabank

### 6.1. Kutxabank y Cajasur

La irrupción de la Covid-19 ha impactado en la vida diaria de todo el planeta desde el mes de marzo de 2020. A principios de ese mes los Estados miembros de la Unión europea comenzaron a tomar medidas con el objetivo de intentar frenar la propagación de la enfermedad y sus efectos en la sociedad.

En Kutxabank ya el 3 de marzo de 2020 se creó el Comité Operativo de Coordinación y Seguimiento de la Covid-19, que, junto a la Alta Dirección y el Comité de Continuidad de Negocio del Banco, han realizado un seguimiento continuado de la situación, llevando a cabo tareas de monitorización, análisis de riesgo, coordinación de actuaciones preventivas y activación de mecanismos de contingencias.

En España el 14 de marzo de 2020 se decretó el Estado de Alarma Sanitaria y el 17 de marzo de 2020 se aprobó un Real Decreto-ley con medidas urgentes y extraordinarias para mitigar el impacto social y económico de la Covid-19.

En ese Real Decreto la banca fue declarada servicio público esencial y a partir de ese momento Kutxabank adoptó diversas medidas para dar respuesta a tres necesidades fundamentales: proteger la salud de sus empleados y familias, cumplir las recomendaciones de las autoridades y asegurar la continuidad del servicio a clientes.

Teniendo como base el Plan de Continuidad de Negocio de Kutxabank (que se adaptó al escenario de una pandemia) la entidad ha puesto en marcha las siguientes medidas:

#### *Medidas encaminadas al control de la infección en el lugar del trabajador*

Desde un primer momento se ha realizado un cumplimiento estricto de las recomendaciones y las nuevas normativas gubernamentales.

En esa línea, una de las prioridades de Kutxabank ha sido garantizar la seguridad en sus instalaciones, de sus clientes y de toda su plantilla en los casos que haya sido necesario mantener un contacto presencial. Desde el comienzo de la pandemia Kutxabank ha provisto a sus empleados y empleadas de material de protección como gel hidroalcohólico, mascarillas, guantes, realizando envíos periódicos a oficinas y departamentos. Asimismo, se han instalado

mamparas en los puestos de atención a clientes, se ha provisto a las oficinas de spray higienizante de superficies y se han revisado los sistemas de climatización. Igualmente, los clientes tienen a su disposición en las oficinas, gel hidroalcohólico y pañuelos de papel desechables para su uso. También se han adquirido papeleras con pedal y tapa para desecho del material potencialmente contaminado, de conformidad con las recomendaciones sanitarias.

Se ha realizado un refuerzo de las actuaciones de limpieza en oficinas y servicios centrales, y se ha redactado un protocolo de actuación para las situaciones en las que se haya producido un caso positivo por covid19, incluyendo el estudio y seguimiento de sus contactos en el ámbito laboral, así como la gestión de calificación de los contactos estrechos de la persona que ha resultado positivo y la intermediación a través de los Servicios de Prevención concertados de las pruebas pertinentes, en cumplimiento del protocolo vigente en cada momento.

Por otra parte, la entidad ha habilitado un buzón de correo específico para canalizar todas las cuestiones derivadas de la incidencia por “covid” (consultas, notificaciones, ...) y ha creado en la intranet un espacio específico, en el que se ha publicado toda la información referente a la Covid-19, además de un ‘Protocolo de Actuación’ dinámico que actualiza sus contenidos para ajustar su alcance a la situación de cada momento y a la normativa aplicable. La plantilla también ha podido consultar diversos protocolos de atención en oficinas, así como otros documentos de ayuda interna. El espacio incluye, además, FAQs relacionadas con la Covid-19.

Por otro lado, la entidad ha facilitado señalética y cartelería específica, con objeto de comunicar protocolos de prevención para la interacción con clientes en las oficinas, así como para los Servicios Centrales.

También se ha puesto a disposición de todos los empleados y empleadas un curso específico sobre la Covid-19, para estar al día de toda la información relevante y concienciar de la importancia del seguimiento de los protocolos de prevención.

Los viajes de trabajo y las reuniones presenciales internas quedaron restringidas desde los primeros meses de pandemia y tras la desescalada están limitados con un procedimiento restrictivo. Además, desde el área de Recursos Humanos se mejoraron las herramientas de conciliación. Desde el inicio se ha mantenido un dialogo directo con las representaciones sindicales.

Además, desde el Servicio Médico del Servicio de Prevención se evalúa la presencia de personal trabajador especialmente sensible a la infección por coronavirus SARS-Co-2 por pertenecer a los grupos vulnerables identificados por el Ministerio de Sanidad y en relación a la tarea que desempeñan, pudiendo dar lugar a recomendaciones específicas para ellos.

A través de esta facilidad de teletrabajo, la plantilla ha podido acceder de forma remota a los escritorios virtuales por los que han podido realizar prácticamente las mismas operaciones que pueden hacer en su puesto de trabajo habitual en su oficina o servicio central.

Algunas de las cifras más relevantes del impacto de la pandemia en la plantilla de Kutxabank y Cajasur han sido las siguientes:

Nº Personas de plantilla con (+) confirmado por Covid, segregado por sexo						
Entidad		Hombre		Mujer		Total
Kutxabank		65		112		177
Cajasur		42		44		86
<b>Total</b>		<b>107</b>		<b>156</b>		<b>263</b>
Absentismo de la plantilla, segregado por sexo						
Entidad	Por Aislamiento > 8 días		Por incidencias entre 1 y 8 días		TOTAL	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer		
Kutxabank	102	218	284	469	1.073	
CajaSur	87	92	117	131	427	
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>310</b>	<b>401</b>	<b>600</b>	<b>1.500</b>	
INCREMENTO ABSENTISMO LABORAL IMPACTO COVID 2020						

<b>Kutxabank</b>							<b>0,59%</b>
<b>CajaSur</b>							<b>0,38%</b>
<b>Medidas de conciliación habilitadas con motivo de la pandemia</b>							
<b>Entidad</b>	<b>Excedencia/Permiso No Retribuido/Red. Jornada</b>		<b>Permiso Retribuido Recuperable</b>		<b>Reducción Jornada 100%</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	
<b>Kutxabank</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>75</b>
<b>CajaSur</b>	<b>3</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>73</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>148</b>

### *Medidas en relación con los Planes de contingencia de la Entidad*

Desde que el 11 de marzo del 2020 la OMS decretara el estado de pandemia internacional provocada por la COVID-19, y la posterior declaración el 14 de marzo del estado de alarma en España, la crisis sanitaria que se originó ha sido y sigue siendo el mayor desafío para la salud que hemos conocido en el último siglo, y su dimensión ha obligado a adoptar desde entonces medidas excepcionales que ayudaran a controlar la propagación del virus.

A comienzos del 2021 llegaron las primeras vacunas contra el coronavirus, y el Estado desplegó una Estrategia de Vacunación frente a COVID-19 dirigida a toda la población con el objetivo de protegerla frente a la enfermedad grave causada por el virus SARS-CoV-2. A finales del mes de agosto, el 70% de la población residente en España ya estaba vacunada. Sin embargo, la circulación de diferentes variantes del virus provocadas por mutaciones que han ido variando su capacidad de circulación e infección, hace que el contexto de la pandemia sea variante, y aun debemos mantenernos alerta ante su evolución.

Así pues, Kutxabank mantiene todos sus Planes y Protocolos de Actuación frente a la Covid-19 en revisión permanente en función tanto de la situación epidemiológica, como los conocimientos cada vez más amplios sobre la enfermedad y sobre cómo prevenir la transmisión de este virus, y que son objeto de continua revisión por parte de la comunidad científica y por las Autoridades Sanitarias.

### *Medidas encaminadas a incrementar la capacidad operativa de los canales que puedan ver incrementado su uso por la evolución de la Covid-19*

En lo relativo a los impactos generados por el COVID-19, el año 2021 ha continuado muy condicionado por la evolución de la pandemia y es por ello que la entidad ha tenido una respuesta proactiva a la crisis centrada en el apoyo a nuestros clientes proporcionando acceso a facilidades de pago y financiación y colaborando con las Fundaciones Bancarias en iniciativas de apoyo a los grupos afectados.

Entre las medidas destinadas a seguir proporcionando un servicio esencial para la economía se encuentran las siguientes:

- Mantenimiento de la totalidad de las oficinas abiertas, con estrictos protocolos de seguridad para proteger a los empleados y clientes.
- Retirada gratuita de efectivo a débito en la Red de Cajeros Euro 6000
- Ampliación del límite contactless sin PIN
- Promoción de banca a distancia y operatoria con medios de pago
- Refuerzo de la gestión personalizada a distancia
- Refuerzo de los canales a distancia y digitales

Siempre con el foco en el apoyo financiero a familias, negocios y empresas a través de:

- Moratorias para familias y grupos vulnerables
- Financiación ICO y Elkargi
- Adelanto pago prestación por desempleo

- Prestación por desempleo en los Planes de Pensiones para afectados por el cierre económico
- Anticipo de la pensión de la seguridad social
- Flexibilización de las condiciones a los actuales titulares de las Cuentas OK
- Aplazamiento cargo en tarjetas de crédito
- Reducción del pago a proveedores a menos de 15 días

Además, Kutxabank y las organizaciones vascas ADEGI, CEBEK y SEA han suscrito 'Kutxabank Next', diseñado para respaldar la recuperación de las empresas vascas, mediante el aprovechamiento óptimo del programa de ayudas europeo 'Next Generation', que se complementará con un plan propio de financiación adicional.

El plan ha sido dotado con un total de 2.000 millones de euros, y engloba cuatro líneas específicas en condiciones especiales para las empresas asociadas, que podrán cubrir sus diferentes necesidades de financiación según la fase en la que se encuentre la concesión de las medidas de apoyo europeas. Kutxabank Next pondrá en manos de las empresas acciones formativas y sus servicios especializados, así como una nueva plataforma online con información sobre nuevas convocatorias y la posibilidad de auto-diagnosticar las opciones de obtenerlas.

## 6.2. Grupo Fineco

En relación con la crisis generada por la Covid-19, durante el 2021 se ha continuado con el plan de acción que venía desarrollándose desde el inicio de la pandemia y del que cabe destacar los siguientes aspectos:

- Conservación de la filosofía y principios de gestión durante la crisis (Salud personal de empleados y clientes, Salud presente y futura de Fineco y Salud de las inversiones de los clientes).
- Seguimiento de criterios sanitarios objetivos por oficina para la toma de decisiones relativas a la presencialidad.
- Seguimiento escrupuloso de las medidas reforzadas de higiene, entre las que se encuentran la desinfección de instalaciones y aparatos de aire, el uso de mascarillas o la medición de la temperatura.

### 6.3. Kutxabank Gestión

En cumplimiento del deber de consulta e información que la empresa tiene en materia de prevención de riesgos en el trabajo, se redactó un anexo al Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Kutxabank Gestión, correspondiente al plan de actuación ante el coronavirus (Covid-19). Este documento se envió a toda la plantilla para dar a conocer la metodología de su composición y las medidas adoptadas por la empresa para la no propagación de la Covid-19.

La principal medida adoptada por Kutxabank Gestión fue dar acceso a toda la plantilla para desarrollar su actividad de manera telemática, manteniendo un mínimo de personal trabajando de forma presencial.

Una vez finalizado el estado de alarma, se redactó un plan de desescalada que también se remitió a la plantilla, con el que se aclaraban las dudas existentes sobre las diferentes casuísticas planteadas con la nueva situación.

Durante el ejercicio 2021, se ha incrementado el personal presencial, manteniendo las debidas medidas de seguridad, y se mantendrá de esta manera, siempre y cuando la situación epidemiológica sea positiva.

Durante el 2021 se han detectado varios casos COVID en la plantilla, pero el protocolo establecido sólo se activó una vez. El resto de los casos no han causado incidencia alguna.

### 6.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2021 se ha mantenido el Comité Coronavirus creado en marzo de 2020, que ha sido el encargado de seguir monitorizando la evolución sanitaria de la pandemia y ha llevado a cabo el análisis de riesgos y la coordinación de actuaciones preventivas y activación de las acciones de prevención y las activaciones de los planes de desescalada. El objetivo de este Comité ha sido salvaguardar la salud de los trabajadores y la operatividad de la compañía y establecer las acciones adecuadas en función de los diferentes niveles de riesgo.

De esta manera la cronología de medidas laborales durante este año ha sido la siguiente:

- Desde el 1 de febrero de 2021 se activó el plan de desescalada para el personal de Oficinas de San Sebastián y Córdoba que mantienen turnos secuenciales solo en horario de mañana, trabajando en remoto por las tardes.
- Desde el 4 de octubre de 2021 se ha activado el mismo plan para la Oficina de Bilbao.

Los empleados de todas las oficinas acuden en presencial por un sistema secuencial de turnos semanales.

Desde el punto de vista del seguimiento económico, anualmente se realiza una valoración prospectiva de las necesidades globales de solvencia, y en los dos últimos ejercicios se ha tenido en cuenta la incertidumbre sobre la profundidad, severidad y duración que los impactos del COVID-19 pudieran tener tanto en los mercados financieros y en la economía como en el modelo de negocio y situación financiera, patrimonial y de solvencia.

Complementariamente a lo anterior mensualmente se realiza un seguimiento de los distintos impactos derivados del Covid-19 en todos los ámbitos de la entidad, con el fin de anticipar cualquier eventualidad futura y tomar medidas al respecto. Dentro de este seguimiento se incluyen diferentes escenarios de estrés, teniendo en cuenta la evolución y consecuencias de la pandemia.

## 6.5. Grupo Inmobiliario

Con motivo de la pandemia por COVID-19 en 2020 se produjo una ralentización de las ventas de activos inmobiliarios, con un parón en las operaciones mayoristas y una reducción significativa del número de transacciones. Durante dicho año las actuaciones del grupo estuvieron encaminadas a dinamizar los canales minoristas con objeto de minimizar los efectos de la pandemia y a prorrogar las operaciones de activos singulares en aquellos casos en los que los compradores se vieron afectados por la pandemia. La conclusión de los confinamientos y la recuperación económica derivada del proceso de vacunación ha dado lugar a que durante 2021 se haya producido un mayor dinamismo en el mercado inmobiliario, cumpliéndose los presupuestos previstos de ventas de activos inmobiliarios.

## 6.6. Norbolsa

Norbolsa ha realizado desde el comienzo de la crisis sanitaria de la Covid-19 un seguimiento cercano de los acontecimientos, adoptando las medidas necesarias tanto para proteger la salud de las personas de Norbolsa y de sus clientes, como para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía.

Durante el estado de alarma a nivel nacional, Norbolsa activó su Plan de Contingencia, trabajando el 100% de la plantilla en remoto, garantizando la continuidad del servicio y la seguridad de los empleados y clientes.

Desde septiembre de 2021 se ha retomado el trabajo presencial, cumpliendo las medidas sanitarias de uso de la mascarilla en el puesto de trabajo.

## 7. Desempeño económico

### 7.1 Modelo de negocio del Grupo Kutxabank

#### 7.1.1. Kutxabank y Cajasur

El modelo de negocio de Kutxabank y Cajasur pone el foco en el negocio bancario, en la explotación de franquicias locales retail con altas cuotas de mercado, basadas fundamentalmente en el negocio de particulares y PYMEs, aunque sin perder de vista la actividad de Banca Personal y de Banca Privada. Sus principales áreas de actuación son el País Vasco y Córdoba, y cuenta con una notable presencia en otras zonas del Estado.

Es una entidad con una baja exposición al riesgo de mercado, debido, fundamentalmente, a un modelo de negocio centrado en las necesidades de financiación de pymes y de particulares. Basa su elevado nivel de competitividad en una buena calidad de su cuenta de resultados, fundamentada en el negocio típico bancario. Además, cuenta con un grupo industrial y financiero que complementa y diversifica el negocio.

Mantiene un modelo de fortaleza financiera y con una elevada calidad crediticia, que cumple con los requerimientos de capital y objetivos propuestos en el marco del apetito al riesgo.

Está comprometida con el entorno y cuenta con un catálogo de productos y servicios sencillos ajustados al perfil de cada cliente, a cuyas necesidades dan respuesta de forma omnicanal.

Kutxabank proviene de un pasado histórico centenario, vinculado a las Cajas de Ahorros que, convertidas ahora en Fundaciones Bancarias, mantienen la propiedad del Grupo. Por ello, en cierto modo es un banco único, líder en Responsabilidad Social Corporativa, ya que destina una parte muy relevante de los resultados a dividendo social, a la vez que cumple con todos los requerimientos de capital fijados por el BCE.

#### **Aportaciones al saneamiento del sector financiero**

En los últimos años el Grupo Kutxabank participa de forma activa en el saneamiento del conjunto del sistema financiero, a través de diversas vías:

- La adquisición en enero de 2011 de los activos y pasivos de la extinta Cajasur, tras un proceso competitivo de adjudicación resuelto en julio de 2010, a través de BBK Bank Cajasur (en la actualidad Cajasur Banco).

- La participación en el proceso de saneamiento de entidades financieras en dificultades mediante la adquisición de activos problemáticos relacionados con el sector inmobiliario a través de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB), financiada y participada por el Grupo Kutxabank.
- Las dotaciones (tanto recurrentes como extraordinarias) al Fondo de Garantía de Depósitos, mecanismo que está asumiendo, por diversas vías, parte de los quebrantos incurridos por entidades financieras en proceso de reestructuración.
- Las contribuciones al Fondo Único de Resolución que el Grupo viene realizando desde el ejercicio 2015 de forma anual. Este Fondo, financiado íntegramente mediante las aportaciones de las entidades financieras europeas pertenecientes a 19 países, está destinado a cubrir las pérdidas o costes en que se incurran cuando una entidad financiera entre en un proceso de resolución.

Se recoge a continuación el porcentaje de la cartera de cada una de las líneas de negocio desglosada por zona:

BANCA COMERCIAL KUTXABANK Y CAJASUR* Total volumen de negocio gestionado (En millones euros)		% NEGOCIO POR ZONA				
		PAIS VASCO			ANDALUCÍA	EXPANSIÓN
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa		
2019	106.062	9,17	35,15	19,48	17,07	19,13
2020	112.589	8,77	35,74	18,73	17,38	19,37
2021	120.856	8,39	35,58	18,20	17,54	20,29

*\*Datos resultantes de la suma de Kutxabank individual y Cajasur individual*

NEGOCIO MAYORISTA KUTXABANK Y CAJASUR (*) Total volumen de negocio gestionado (millones euros)	
2019	7.334
2020	6.999
2021	7.044

*(\*) Negocio Mayorista como Mercados Financieros y Participadas, incluye operaciones de compra venta de participaciones en empresas, así como la actividad de Kutxabank Gestión. Datos resultantes de la suma de Kutxabank individual y Cajasur individual.*

## 7.1.2. Grupo Fineco

Fineco es una entidad financiera que, con independencia, confidencialidad y ausencia de conflicto de interés, se dedica en exclusiva a ofrecer servicios premium de Banca Privada (Asset y Wealth management) a clientes particulares e institucionales de altos patrimonios.

Los más de 70 empleados de Fineco gestionan más de 4 mil millones de euros en activos, repartidos entre fondos, SICAVs, carteras de gestión discrecional, entidades de previsión y planes de pensiones.

Fineco ha logrado la supervivencia del modelo combinando crecimientos a doble dígito con mejoras sistemáticas en los ratios de eficiencia del negocio, algo clave en una industria tan competitiva y en contextos de tipo de interés tan estrechos como los de los últimos años.

El modelo de negocio de Fineco se sustenta en tres pilares:

- “El cliente en el centro”: atención cercana y personalizada de las necesidades integrales del cliente, en consistencia con las más avanzadas teorías en finanzas conductuales.
- “Probada metodología propia”: modelo de innovación constante en productos y servicios fundamentado en un profundo conocimiento de la investigación y la academia de finanzas y una conexión constante con expertos de referencia mundiales.
- “Fuerte cultura corporativa basada en valores”: Fineco lo componen personas que viven valores compartidos, profesionales comprometidos con su desarrollo, emprendedores orgullosos de pertenecer al equipo Fineco.

Fundada en 1984 en Bilbao, cuenta desde 2009 con la participación mayoritaria del Grupo Kutxabank (en el momento, BBK), de la mano del cual ha acelerado un plan de crecimiento sostenido desde las 7 oficinas distribuidas por todo el territorio nacional.

La presencia de Kutxabank como socio mayoritario de Fineco aporta a la compañía un apoyo estratégico gracias a su privilegiada posición en materia de solvencia y su liderazgo en los territorios en los que tradicionalmente desarrolla su actividad.

Además, Kutxabank cuenta con un modelo corporativo único que revierte un porcentaje significativo de sus beneficios a la sociedad a través de sus Fundaciones.

De este modo, los beneficios de Fineco contribuyen directamente a la financiación de la obra social de las Fundaciones de los accionistas del Grupo Kutxabank.

Desde los orígenes de Fineco, el Grupo ha defendido un modelo de negocio respetuoso y comprometido con el entorno en el que opera, ofreciendo un entorno laboral estable y familiar,

siendo respetuoso con sus stakeholders y actuando en todo momento de manera responsable e implicada con el contexto económico, cultural y social más cercano.

Adicionalmente, y en línea con las tendencias regulatorias y de mercado, Fineco ha ido avanzando un camino de aprendizaje y progresiva involucración en los aspectos más concretos de sostenibilidad de las inversiones ASG (Ambiental, Social, Gobernanza) / ESG (Environmental, Social, Governance).

El vigente Plan Estratégico 2019-2021 incluye de manera explícita la intención de Fineco de avanzar de manera decidida en un modelo propio de sostenibilidad.

A fecha de elaboración de este documento, Fineco está inmerso en el proceso de definición del Plan Estratégico 2022-2024, donde se continúa el camino de profundización y aprendizaje como empresa socialmente responsable y como entidad financiera comprometida con la sostenibilidad y los aspectos ESG/ASG.

Cabe mencionar que Fineco es una organización comprometida con los principios de inversión responsable según la iniciativa UNPRI, promovida por Naciones Unidas, y por ello se compromete a:

- 1- Incorporar las cuestiones ESG a nuestros procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones
- 2- Ser pioneros en incorporar las cuestiones ESG a nuestras prácticas y políticas de propiedad
- 3- Buscar una divulgación transparente de las cuestiones ESG por parte de las entidades en las que invertamos
- 4- Promover la aceptación y aplicación de los Principios en el sector de las inversiones
- 5- Trabajar en conjunto para mejorar nuestra eficacia en la aplicación de los Principios
- 6- Reportar nuestra actividad y progreso en la aplicación de los Principios

Estos Principios para la Inversión Responsable fueron desarrollados por un grupo internacional de inversores institucionales que reflejan la creciente relevancia de las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo para las prácticas de inversión. El proceso fue convocado por el Secretario General de las Naciones Unidas.

Se trata de una iniciativa voluntaria, pero que exige el cumplimiento de tres elementos que demuestran la convicción ESG para mantenerse:

-Dedicar recursos

-Explicitar el compromiso por parte del Consejo de Administración

-Implementar criterios ESG en al menos el 50% de los activos gestionados

Durante 2018 se llevó al cabo el primer informe de progreso relativo a las prácticas y avances de Fineco en relación con la inclusión de criterios ESG en sus inversiones. La nota concedida por parte del PRI en el área de “Strategy and Governance” fue de “A”.

### 7.1.3. Kutxabank Gestión

El modelo de negocio de Kutxabank Gestión se basa en la gestión y administración de vehículos de inversión colectiva pensados mayoritariamente para su distribución al cliente minorista a través de la red del Grupo Kutxabank.

Se mantiene una cuota de mercado a nivel nacional del 5,42%, con una presencia muy relevante a nivel cuota y volumen en la Comunidad Autónoma Vasca, y en Córdoba, simétrica a la presencia del grupo, y con presencia en otras zonas del Estado, donde se genera un mayor crecimiento en los últimos años.

Es un modelo basado en la cercanía con el distribuidor, de transparencia y apoyo constante, para que el producto llegue al cliente de la manera más transparente y eficiente.

Los ingresos vienen mayoritariamente del cobro de comisiones de gestión sobre el saldo de los vehículos de inversión colectiva y el mayor gasto es la retribución que se otorga a los distribuidores por la comercialización de los productos a través de su red.

Adicionalmente se prestan servicios de gestión y de control a vehículos institucionales.

Asimismo, Kutxabank Gestión al igual que el Grupo Fineco es firmante de los principios de inversión socialmente responsable según la iniciativa UNPRI.

El Plan RSE en Kutxabank Gestión se enfocó a lo largo del año 2021 en seguir fortaleciendo la actividad ASG/ESG (Ambiental, Social y Gobierno/ Environment, Social and Governance) a nivel general dentro de la gestora. Cabe resaltar los siguientes aspectos en materia ASG/ESG:

- Integración total de ESG en procesos de inversión y riesgo
- Aumento de la actividad de “propiedad activa”, tanto a nivel de votación en la Junta General como de diálogo / compromiso con las empresas
- Mejora del reporting a los clientes, elaborando un informe de impacto del fondo Kutxabank Solidario, FI
- Incorporación de aspectos ASG en la política de retribuciones de la compañía

- Establecimiento de objetivos generales a nivel de empresa
- Formación específica ESG para todos los empleados

Además de los objetivos anteriores fijados en el plan RSE 2021, se han llevado a cabo actuaciones adicionales como:

#### 1. Renta Variable:

- Fondos de fondos. Incorporar rating ESG (MSCI y Mornigstar) y herramienta Morningstar (Look Through) en proceso de inversión (Construcción de cartera).
- Integración: más variables y en más fondos de inversión

#### 2. Renta Fija:

- Avanzar en la inclusión de métricas ESG en el análisis de las carteras y en la incorporación de bonos verdes, sociales y sostenibles a las mismas.
- Política de Voto: Incorporar EE.UU.
- Publicar en la web estadísticas de voto con datos de 2021.

#### 3. Engagement:

- Cambio de criterio: más cualitativo que cuantitativo.
- Ligado a Juntas Generales Accionistas: petición información específica Europa + España.
- Engagement colaborativo: búsqueda alternativas objetivo 2021

#### 4. Normativa:

- Adaptación SFDR a nivel de entidad.
- Adaptación productos artículo 8 SFDR (excluidos OCR y garantizados).
- Directiva implicación accionista (SRD II): definir política voto y detalle del ejercicio de la misma.
- Adaptación a la normativa sobre sostenibilidad en tramitación, conforme se vaya aprobando. Actos delegados para la integración de los riesgos de sostenibilidad en UCITS, AIFMD y MiFID II, y para su exigibilidad desde 01/01/22 adaptación a los Desarrollos de Nivel II del Reglamento de Información sobre sostenibilidad en el

sector de los servicios financieros (SFDR – Sustainable Finance Disclosure Regulation)

## 5. Riesgos:

- Crear un modelo de rating ESG/ incorporación ESG en límites internos
- Gestión de controversias
- Análisis comparado sector. Introducción de un apartado cuantitativo ESG dentro del análisis del sector FI España que se lleva a cabo
- Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad

## 6. Formación interna:

- Formación específica: inversiones + riesgos (SCR)
- Anticipación a exigencia normativa de Soporte de red

## 7. Comunicación:

- Mejora informe solidario + nuevos informes
- Formación externa: Curso Finanzas Sostenibles, píldoras en reuniones periódicas.
- Comunicación interna: firma corporativa.

## 8. Sociedad Gestora:

- Memoria RSE.
- Política retributiva: Establecer la metodología de evaluación del nuevo parámetro de evaluación “ISR” en la matriz del bonus de desempeño.

### 7.1.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros tiene un modelo “puro” de banca seguros, centrado en comercializar, a través de la red de oficinas de Kutxabank y Cajasur, seguros que completen el catálogo de productos de ambas entidades bancarias.

En el caso de los Seguros de Vida, la principal línea de negocio es Vida Riesgo Individual. La apuesta comercial y de desarrollo gira sobre este producto y, tanto el actual como los recientes planes de negocio, se apoyan también sobre el mismo. Dentro de Vida Riesgo Individual se incluye tanto seguros de vida combinados con préstamos personales, hipotecarios, como

también aquellos otros vendidos a la red de clientes del Grupo Kutxabank con el fin de atender sus necesidades de protección.

Por lo que a Seguros No Vida se refiere, la oferta de productos abarca los seguros multirriesgo de hogar, seguros de protección de pagos y seguros de decesos. En el caso de los seguros de hogar o protección de pagos la oferta alcanza tanto los combinados con préstamos hipotecarios y personales, especialmente en el segundo caso, como no combinados. Por lo que a la comercialización de seguros de decesos se refiere, es también una línea prioritaria, que recientemente se ha incorporado a la oferta de seguros.

Kutxabank Seguros distribuye otros seguros de No Vida que no son de fabricación propia mediante acuerdos de distribución de Kutxabank Aseguradora con otras entidades aseguradoras. Entre ellos y, principalmente, el seguro de autos, seguro de salud, seguro de comercio y seguro pyme, entre otros.

Cabe subrayar nuevamente que la comercialización se realiza a través de los dos operadores de banca-seguros exclusivos de Kutxabank Seguros, es decir Kutxabank y Cajasur y, la estrategia de negocio es complementar el catálogo de productos de ambas entidades bancarias con el fin de atender las necesidades de protección de los clientes de las mismas.

La Compañía dispone de unas ratios de cobertura adecuados en base a los límites de apetito y tolerancia determinados internamente, que le permiten tener una adecuada fortaleza financiera. Además, se realiza un seguimiento mensual de dichas ratios, dentro de este seguimiento se incluyen diferentes escenarios de estrés, teniendo en cuenta la evolución y consecuencias de la pandemia.

#### **7.1.5. Grupo Inmobiliario**

El modelo de negocio de las sociedades inmobiliarias está enfocado a la venta de los activos inmobiliarios en cartera preservando el valor de los mismos.

Para la gestión de los activos inmobiliarios el grupo tiene suscrito un contrato con una sociedad especializada en la gestión de activos inmobiliarios. La actividad realizada por el servicer es supervisada por el Área de Negocio Inmobiliario, existiendo distintos comités en los que se dan instrucciones y se realiza un control sobre las gestiones realizadas por el servicer en los ámbitos de valoración de la cartera, comercial, técnico y saneamiento jurídico de los activos.

Durante 2020 se ha llevado a cabo un concurso para la renovación del contrato de gestión de activos inmobiliarios, que tiene vencimiento en mayo de 2021, resultando adjudicatario un

nuevo servicer. A finales de 2020 se han iniciado los trabajos para la puesta en marcha del protocolo de migración.

#### **7.1.6. Kartera 1**

Kartera 1, S.L. tiene como objeto social la adquisición, tenencia, disfrute, administración y negociación de valores, inmuebles y participaciones sociales por cuenta propia. La Sociedad está integrada en el Grupo Kutxabank que posee el 100% de su capital social.

La Sociedad desarrolla su actividad como sociedad tenedora de cartera en el seno del Grupo Kutxabank cuya sociedad dominante es Kutxabank, S.A.

#### **7.1.7. Gesfinor**

Gesfinor presta servicios administrativo-contables a diversas entidades vinculadas al Grupo Kutxabank. Al tener como único cliente al Grupo Kutxabank, Gesfinor tiene una baja exposición al riesgo de mercado, debido fundamentalmente a la fortaleza financiera que mantiene el Grupo.

Se constituyó en 1.982 y desde entonces ha estado vinculada a la entidad financiera. El modelo de negocio de Gesfinor pone el foco en la administración de sociedades y asesoramiento en materia administrativo-contable al grupo Kutxabank.

Gesfinor se encuentra dentro del Grupo Kutxabank y, siendo su accionista mayoritario Kutxabank, S. A., cabecera de dicho grupo, cuenta con el apoyo necesario por parte de este para generar una cifra de negocio suficiente.

#### **7.1.8. Norbolsa**

Norbolsa es una empresa especializada en la intermediación bursátil y en servicios financieros de alto valor añadido (mercado primario de renta fija y variable, gestión de carteras, custodia y liquidación global, análisis bursátil, negocio corporativo, servicios a emisores y asesoramiento financiero).

Cuenta con un desarrollo tecnológico puntero propio en el área de los mercados financieros: sistema Norline+ y Norbolsa Broker, con acceso a información en tiempo real, contratación, liquidación, y depositaría en mercados nacionales e internacionales a instituciones financieras.

Norbolsa se caracteriza por ser una factoría especializada en la prestación de servicios de inversión para segmentos de clientes institucionales con necesidades específicas (entidades

financieras y bancarias, gestoras de fondos de inversión, y fondos de pensiones – EPSV, empresas...) primando la aportación de valor añadido en el servicio.

## Principales líneas de negocio

- Intermediación (Renta Variable):
  - Miembro de la Bolsa española y acceso directo a mercados internacionales
  - Enfocado a clientes particulares e institucionales
- Intermediación Renta Fija:
  - Gran experiencia en mercados de renta fija
  - Servicio global, búsqueda de liquidez y contrapartida, evaluación activos de renta fija y asesoramiento
- Mercado primario, OPVs y suscripción de bonos:
  - Participación en el mercado primario tanto de renta variable como de renta fija
- Servicios de Liquidación y Custodia:
  - Sistema integrado de servicios de liquidación y custodia nacional e internacional
  - Procesos altamente automatizados, pero a su vez, ofreciendo flexibilidad y adaptabilidad
- Servicio de Banco Agente:
  - Banco Agente de OPVs, ampliaciones de capital, dividendos en acciones
  - Servicio completo: técnico y apoyo legal, coordinación entre participantes, etc...
- Gestión de carteras:
  - Gestión de carteras de clientes institucionales: fondos de pensiones, compañías de seguros, etc...

## Capacidades

- Análisis:
  - Cualificado equipo de analistas independientes, especializado en compañías nacionales
- Desarrollo tecnológico:
  - 30 años de experiencia en desarrollo tecnológico aplicado a servicios financieros
  - Plataforma de ejecución, liquidación y custodia multidispositivo y multicanal

### 7.1.9. Kutxabank Empréstitos

La evolución del negocio de la Sociedad en el ejercicio 2021 refleja con claridad las consecuencias de la persistencia de los tipos de interés en negativo, en términos reales y nominales. La situación de los mercados financieros es adecuada desde el punto de vista de apetito al riesgo para el desarrollo de la actividad de la Sociedad, pero actualmente es la política de financiación de la sociedad matriz la que determina su actividad.

La generalización y estabilización de tipos de interés negativos en el conjunto de la curva del mercado interbancario está implicando una elevada dificultad para la colocación de pagarés por la dificultad de trasladar dichos rendimientos negativos a los usuarios de este tipo de productos financieros.

Los saldos medios de pagarés vendidos a inversores institucionales se han mantenido a cero durante todo el ejercicio, debido a la posición holgada de liquidez de la sociedad matriz que no ha requerido de financiación alguna.

La política de financiación de la sociedad matriz y garante del programa de emisión sigue adaptándose continuamente a la situación del mercado y el recurso al mercado de pagarés para la captación de pasivo tanto por la vía de venta a vencimiento como por la vía de repos fluctúa en función de los óptimos plazos/coste de los diferentes instrumentos de endeudamiento.

La colocación de repos de pagarés entre clientes institucionales de Kutxabank con objeto de materializar sus puntas de tesorería se ha paralizado sin que se hayan contratado operaciones debido también a la extrema dificultad de trasladar los tipos de interés negativos a los clientes. Es debido a esta falta de actividad que la Sociedad no ha sido capaz de generar los ingresos suficientes para compensar la carga de gastos fijos asociados a su mantenimiento.

Cabe señalar que, a pesar de los plazos de colocación, la Sociedad no asume riesgos de tipo de interés en su balance, puesto que la gestión está diseñada de forma que Kutxabank Empréstitos traslada el conjunto de dichos riesgos a la sociedad matriz, mediante la contratación de depósitos en Kutxabank que replican los plazos y los tipos de interés de los pagarés colocados, a excepción de un pequeño diferencial que constituye la fuente de generación de margen financiero para la Sociedad.

En el mes de julio no se procedió a la renovación del programa de pagarés de Kutxabank Empréstitos ante la experiencia de los ejercicios anteriores y la perspectiva de mercado.

Kutxabank realiza las actividades de colocación de los pagarés emitidos por la Sociedad, y determina junto con los clientes finales sus condiciones en términos de tipos de interés y plazos.

## 7.2 Desempeño económico y fortaleza financiera

Se reflejan a continuación los resultados de la creación y distribución de valor económico de los últimos ejercicios del Grupo Kutxabank:

<b>Valor económico directo generado y distribuido GRUPO KUTXABANK (miles de €)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Valor económico distribuido</b> (costes operativos + gastos de personal + gastos financieros por intereses y dividendos + impuestos brutos + inversión/donaciones a la comunidad)	1.097.842 (*)	1.032.388 (**)	1.033.304 (***)
<b>Valor económico generado directo</b> (ingresos ordinarios y extraordinarios)	1.317.901	1.106.292	1.121.801
<b>Valor económico retenido</b> (Valor económico generado directo – Valor económico distribuido)	220.059	73.904	88.497

(\*) Incluye 133.529 correspondiente al dividendo del 2019. Esta cifra se modifica respecto a la informada en la Memoria 2019 (176.083) ya que finalmente, como consecuencia del impacto sobrevenido de la crisis del Covid-19 y ante la recomendación del BCE al sistema financiero europeo relativo a la restricción en el pago de dividendos, el dividendo efectivamente repartido correspondiente al 2019 fue menor al inicialmente establecido.

(\*\*) Incluye 108.155 correspondiente al dividendo del 2020. Esta cifra se modifica respecto a la informada en la Memoria 2020. Con posterioridad a la presentación de la Memoria, en octubre de 2021 se acordó distribuir un dividendo de 81 millones de euros con cargo al resultado alcanzado por el Grupo en 2020, completando el anticipo de 27 millones de euros que se abonó como pago a cuenta en febrero de 2021. De esta forma, la dotación global que percibirán las Fundaciones accionistas con cargo a los beneficios de 2020 supera los 108 millones de euros. Esta distribución se produce después de que el Banco Central Europeo permitiera a las entidades financieras recuperar el reparto de dividendo, suspendido en 2020 por el estallido de la pandemia.

(\*\*\*) Incluye 129.875 correspondiente a la propuesta de dividendo del 2021

Desde el punto de vista de la gestión fiscal, la política y estrategia del grupo Kutxabank descansa en evitar las contingencias fiscales derivadas de la inobservancia de la normativa fiscal vigente, cumplir escrupulosamente con la normativa fiscal y hacer frente a las cargas tributarias, adaptar los procesos a los cambios normativos y defender los intereses tributarios de las entidades, incluso en la vía contenciosa, así como asesorar a los diferentes departamentos de la organización en aquellas cuestiones que sean de su competencia.

Actualmente se encuentra plenamente implantando el ITF (Impuesto sobre Transacciones Financieras) en la estructura, así como la adaptación a la normativa sobre operaciones transfronterizas y la obligación de información a la Administración.

Kutxabank y Cajasur cumplen con el contenido de la Directiva europea 2018/822, ("DAC 6"), que introduce obligaciones para que las entidades financieras y otros intermediarios reporten regularmente a la Administración Tributaria ciertos mecanismos transfronterizos que puedan suponer una planificación fiscal potencialmente agresiva. Esta labor de implantación de la citada Directiva ha permitido analizar qué productos u operaciones en las que participen ambas entidades deben ser reportados conforme a esta normativa. Como resultado de este análisis, no se ha detectado ninguna transacción susceptible de ser reportada.

Desde el área de Asesoría Fiscal del grupo, se mantiene informada a toda la red de las modificaciones normativas de las diferentes administraciones tributarias, incluso de las locales, publicándose además en la Intranet, dichas novedades. Periódicamente se acude a foros de contenido tributario como APD (Asociación Para El Progreso De La Dirección) y seminarios específicos de grandes despachos o editoriales como Wolters Kluwer y se mantiene una relación con la Dirección de las haciendas forales en las que se analiza la evolución en materia tributaria de las entidades.

Asimismo, se discute el contenido de los anteproyectos normativos en foros específicos a los que se trasladan las inquietudes en materia fiscal y de manera habitual se fomenta la presentación de consultas a las diferentes administraciones tributarias. También se recogen y trasladan las preocupaciones del sector en determinados foros, como los de CEBEK.

Por otro lado, cualquier inquietud relacionada con conductas no éticas o ilegales y con la integridad de la organización en relación con la fiscalidad se gestiona a través del Canal Ético existente. En caso de observar alguna mala praxis tributaria se comunica al responsable y se toman medidas correctoras.

Se refleja a continuación la información relativa a los impuestos:

IMPUESTOS Y BENEFICIOS GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
	(miles de €)	(miles de €)	(miles de €)
<b>Beneficios Después de Impuestos - ESPAÑA</b>	352.165	180.259	216.458
<b>Impuestos sobre beneficios devengados</b>	59.410	52.789	76.502

Para disponer de información más detallada sobre el desempeño económico y la contribución de cada una de las sociedades a la sostenibilidad económica de la totalidad del Grupo Kutxabank

se puede consultar los informes de Estados financieros consolidados publicados anualmente en la web de Kutxabank:

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion\\_para\\_brinversores/informacion\\_financiera\\_0/informes\\_financieros](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/informes_financieros)

Cabe mencionar que en 2021 se llevó a cabo la quinta edición del estudio de impacto económico del Grupo Kutxabank, que valoró la relevancia, tanto directa, como indirecta e inducida, de su actividad sobre la economía en el año 2020. Se destacaron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- Contribución en la economía vasca a través de su actividad corporativa al 1,02% del PIB con 760 millones de euros, al 0,74% del empleo y a la aportación a las arcas públicas de más de 258 millones de euros.
- Impacto directo, indirecto e inducido de la actividad corporativa del Grupo Kutxabank en Córdoba que asciende a 143 millones de euros equivalente al 1,03% del PIB.
- Inversión de cerca de 1.200 millones de euros en pagos a proveedores, plantilla, fundaciones bancarias y administraciones.

El estudio correspondiente al ejercicio 2021 tendrá lugar durante los primeros meses de 2022 y será recogido en la próxima Memoria de Sostenibilidad.

Por otro lado, se reflejan a continuación el valor de las ayudas o subvenciones recibidas por parte de la Administración en los últimos tres años:

Subvenciones recibidas Grupo Kutxabank	2019 (euros)	2020 (euros)	2021 (euros)
Subvención Gestión Forestal	41.020,89	76.355	36.000 / 18.000 *
Subvención Patrimonio Cultural	0	0	0
Subvenciones para actividades de formación (Fundación Tripartita y FUNDAE)	706.270,44	343.800,48	277.491,61
Subvenciones para promoción del Euskera (Lanhitz)	21.250	0	0
Subvención actividades de responsabilidad social	-	-	3.000

\* Concedida pero no se abonará hasta ejecutar las labores de repoblación

## 7.3 Adecuación de productos y servicios a los clientes

Dada la naturaleza del negocio, el Grupo Kutxabank no produce ni comercializa productos ni servicios que puedan incidir o afectar a la seguridad y a la salud de sus clientes. No obstante, para la comercialización de determinados productos (valores, depósitos estructurados, etc.) se tienen en cuenta los requerimientos de la normativa vigente, para que se adapten a la cultura financiera y al perfil inversor de sus potenciales clientes.

En este sentido, conviene destacar por su relevancia la normativa MiFID, que en Kutxabank afecta fundamentalmente a la comercialización de fondos de inversión y al servicio de gestión discrecional de carteras delegadas. No obstante, todos los productos y servicios del Grupo Kutxabank están sujetos a la regulación del Banco de España, Dirección General de Seguros o de la CNMV, tanto en lo relativo a su información como a su forma de comercialización, lo cual garantiza la transparencia de estos procedimientos.

Asimismo, el Grupo Kutxabank pone especial énfasis en adecuar su modelo de negocio y los procesos de venta a la cultura financiera de cada uno de sus clientes y a sus necesidades específicas. Uno de los ejemplos más evidentes lo constituyen los procesos de venta de Fondos de Inversión y de Carteras Delegadas, que evalúan la idoneidad de los productos comercializados bajo los servicios de Asesoramiento no Independiente y Gestión Discrecional de Carteras respectivamente. En 2021, se han finalizado los desarrollos del servicio de Asesoramiento no Independiente a través de la Banca online, de forma que la operatoria relacionada con Fondos de Inversión puede ser realizada por el cliente de forma ágil y autónoma cumpliendo con la regulación vigente en todo lo referente a la protección al inversor. Adicionalmente, han comenzado las tareas para desarrollar esta misma operatoria en la Banca Móvil, trabajos que previsiblemente recibirán un fuerte impulso a lo largo de 2022.

El test de conveniencia, en vigor para la comercialización de valores y renta fija analiza los conocimientos y la experiencia de cada cliente, mientras que el de idoneidad añade a estos aspectos información sobre sus objetivos de inversión (perfil) y su capacidad financiera.

Pero sin lugar a dudas, la gran novedad de 2021 la ha constituido la entrada en vigor de la normativa SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation). Esta normativa, que persigue dar mayor y mejor información a los inversores finales en relación a los riesgos relacionados con la sostenibilidad de los productos y servicios de inversión, ha establecido un calendario con diferentes hitos que deben cumplir las entidades en un plazo aproximado de dos años. Así las cosas, obliga a los participantes en los mercados financieros y a los asesores financieros a informar en relación a determinados aspectos con implicaciones, tanto para la propia entidad, como para los productos que gestionan o sobre los que asesoran, que deben ser categorizados en diferentes grupos en función de su compromiso con factores ASG, lo que implica también requerimientos de análisis y divulgación distintos.

Hasta la fecha, dos han sido los principales hitos en los que se ha trabajado. En primer lugar, con la entrada en vigor de la SFDR, la entidad publicó la política de riesgos de sostenibilidad en el

ámbito de prestaciones de servicios de inversión a clientes. Al mismo tiempo, se incorporó a la información precontractual de los Servicios de Asesoramiento no Independiente y Gestión Discrecional de Carteras una mención específica en relación al seguimiento de los riesgos de sostenibilidad. Posteriormente, ya en junio, se publicó la política de incidencias adversas de las decisiones de inversión (PIAS). En paralelo, Kutxabank Gestión ha clasificado toda su gama de fondos bajo el artículo 8 de la normativa SFDR y Fineco también ha categorizado cuatro de sus fondos como artículo 8, o también denominados *Light Green Funds*; lo que implica que todos ellos promueven características ambientales o sociales y garantizan las prácticas de buen gobierno.

En relación a los productos de previsión, en 2021 Kutxabank ha adaptado sus sistemas al nuevo límite establecido para Planes de Pensiones, que bajó la aportación máxima de 8.000€ a 2.000€. De la misma forma, se adaptó el catálogo de artículos por aportación a planes para adecuarse a este nuevo límite.

Estas actualizaciones nos han llevado a reforzar el asesoramiento realizado a nuestros clientes, utilizando para ello el simulador de aportaciones que desde 2015 está incorporado a la comercialización de los productos de previsión, y que incluye un perfilador. Esta herramienta permite visualizar la prestación de jubilación, definiendo un recorrido de inversión que se va adaptando al paso del tiempo. Con los nuevos límites, el asesoramiento ha consistido en derivar los excesos de ahorro no deducible hacia los productos de mayor sofisticación, pero también de mayor valor añadido.

Kutxabank dispone, además, de un proceso de análisis previo a la puesta en marcha de nuevos productos y servicios. El manual de políticas y procedimientos de aprobación de nuevos productos fue creado para formalizar el proceso de lanzamiento de nuevos productos, y cumplir con los requerimientos de las diferentes normativas, de manera específica de la Guía de Gobierno Interno emitida por la Autoridad Bancaria Europea. Asimismo, se creó un Comité de Nuevos Productos encargado de la aprobación, en su caso, de los diferentes productos.

El manual establece la existencia de dos procedimientos para la comercialización de productos. Uno es aplicable para los nuevos productos y otro para los productos equiparables. En ambos casos se requiere la resolución favorable (tácita o implícita) de todas las áreas representadas en el Comité, cada una en el ámbito de su competencia: en el primer caso, realiza un análisis pormenorizado de las posibles implicaciones del nuevo producto y en el segundo, da o no su conformidad a la "equiparabilidad" del producto presentado para su lanzamiento. Si se dieran desacuerdos insuperables entre los miembros del Comité respecto a la aprobación del producto o servicio propuesto, éste deberá ser elevado al órgano competente (Comité Minorista).

Por tanto, el Comité de Nuevos Productos asegura que los nuevos productos y servicios financieros que se comercializan cumplen con la normativa vigente aplicable, así como su encaje en el posicionamiento comercial adoptado por la Entidad y con la imagen corporativa que desea transmitir. Además, se cerciora de que la entidad es capaz de gestionar los riesgos que incorpora el nuevo producto; de que éstos son coherentes con el perfil global de riesgo que la Entidad

desea presentar; de que las condiciones económicas de su comercialización son adecuadas y de que cuenta con medios técnicos y humanos suficientes para la adecuada administración y gestión del nuevo producto o servicio.

Del total de 11 productos formalizados durante 2021, este Comité consideró 6 como 'equiparables' mientras que 5 fueron calificados como 'nuevos'. El área de RSE de Kutxabank participa en las reuniones celebradas para los servicios y productos del Grupo, aportando su visión acerca del encaje que tienen desde la óptica de la responsabilidad social. Este comité adopta sus decisiones por unanimidad.

En lo referente a medios de pago, Kutxabank se ha adaptado a la Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2), una normativa que persigue beneficiar al consumidor, mejorando la seguridad en los pagos electrónicos, promoviendo la innovación y competencia entre países y proveedores, contribuyendo así al desarrollo de un mercado de pagos más integrado y eficiente en toda la Unión Europea.

Una parte fundamental de esta nueva normativa es la aplicación de sistemas de autenticación reforzada ("Strong Customer Authentication" o "SCA", por sus siglas en inglés), tanto en las órdenes de pago en comercios físicos y online, como en determinadas operaciones en Banca online y móvil.

En 2021 se ha realizado un estudio de investigación con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los particulares del País Vasco. Dicho análisis muestra un retroceso de la valoración de Kutxabank y también de la valoración del mercado en general.

La valoración, en una escala de 1 a 10 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – KUTXABANK	2018	2019	2020	2021
	7,22	7,47	7,2	6,92

En 2021 se ha realizado un estudio de investigación en Córdoba con el objetivo de valorar el nivel de satisfacción de los clientes particulares. Dicho análisis ha reflejado un leve retroceso. La evolución del mercado experimenta por el contrario una leve mejoría:

La valoración, en una escala de 1 a 10 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – CAJASUR	2018	2019	2020	2021
	6,11	6,13	7,34	7,21

Asimismo, Kutxabank Seguros ejecuta distintos estudios para medir el grado de satisfacción de los clientes con prestaciones derivadas de un seguro multirriesgo del hogar.

La valoración de los últimos años, en una escala de 1 a 10 ha sido la siguiente:

Valoración general de la satisfacción de los clientes atendidos por una prestación de un seguro de hogar	2019	2020	2021
	8,4	8,4	8,3

Norbolsa realiza estudios de satisfacción para sus clientes particulares de forma periódica.

La valoración de los últimos años, en una escala de 1 a 5 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares NORBOLSA	2019	2020	2021
	4,25	*	*

*\* Nota: Se ha pospuesto este estudio para el año 2022 debido a la situación excepcional vivida en el 2020 derivada de la pandemia por la Covid-19.*

Por otro lado, cabe mencionar que Kutxabank celebra de forma periódica desayunos y jornadas informativas con sus clientes más especializados, así como con clientes potenciales, a quienes trata de acercar informaciones relevantes sobre mercados, oportunidades de inversión o sobre los productos que el Grupo financiero diseña para satisfacer sus expectativas de ahorro e inversión.

En estas jornadas, gestores personales del propio Banco o especialistas fiscales y financieros acercan información sobre la evolución de los mercados financieros y las estrategias de inversión. A lo largo de 2021 únicamente se pudo celebrar presencialmente una jornada, a la que asistieron 80 personas. Adicionalmente se realizaron dos sesiones online con 9.000 visitas web.

El Banco también ha realizado actos específicamente dirigidos a empresas clientes, y ha participado al más alto nivel en los encuentros convocados por las tres patronales vascas, con la asistencia de las principales compañías asociadas.

## 7.4 Innovación en productos y procesos

La banca se encuentra en plena transformación digital, un proceso que requiere nuevos servicios y herramientas que respondan a las expectativas de comodidad, sencillez e inmediatez de sus clientes.

Los avances tecnológicos están provocando cambios en las relaciones sociales y adaptarse a los nuevos hábitos es fundamental. Vencer la resistencia al cambio y aceptar e integrar los avances digitales como una herramienta para mejorar la relación con los clientes y el crecimiento del negocio es indispensable en el contexto actual y es por tanto una de las prioridades más relevantes del Grupo Kutxabank.

### 7.4.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank y Cajasur está presente en el día a día de sus clientes, creando la experiencia digital actual para el cliente del futuro.

A lo largo de 2021 se han promovido diferentes iniciativas digitales poniendo el foco en varios ejes:

- Iniciativas que avanza en la autogestión: ampliación de operatoria y mayor autonomía en operativa de Asesoramiento no Independiente y Carteras, mejora del proceso de solicitud de hipoteca, control de límites por operación y acumulados diarios en transferencias inmediatas y Bizum, envío online de la renovación de DNI, pago de tributos con Bizum o nuevas notificaciones como el cargo mensual en la tarjeta de crédito, orden de ejecución de compraventa de valores...
- Para acompañar al cliente en sus decisiones financieras más importantes: ahorro previsión, financiación consumo, inversiones...
- Información y ayuda continua: con nuevos canales de ayuda como la incorporación del chat en Banca online.
- Con propuestas personalizadas que responden a las necesidades de sus clientes: cita personalizada online para solicitud de hipoteca.
- Asistiéndoles para que puedan realizarlo por sí mismos o guiados por su gestor: muro, firma digital, video-entrevista.
- Recabando la valoración de la experiencia y opiniones de clientes mediante encuestas, conversaciones online.

El número de usuarios que opera de forma prioritaria 'vía online' continúa experimentando un crecimiento continuo. El 57% de los clientes del Grupo Kutxabank son ya digitales, y el 87% de las visitas se realiza desde dispositivos móviles. Además, cada vez es mayor la aportación de los canales digitales a la consecución de tráfico y volumen de negocio.

En lo que se refiere al ámbito de empresas, subrayamos la implantación de la plataforma Next Generation en Banca online.

Esta innovación continua se está produciendo también de forma notable en los medios de pago gracias a la expansión del móvil como método de pago tanto en el entorno físico como online.

Respecto a sus aplicaciones para móviles el Grupo Kutxabank destacamos los siguientes avances: la mejora en la experiencia de navegación (diseño renovado, nuevo menú al pie de pantalla, buscador de operaciones, menú principal personalizado en función del cliente, explorar productos y servicios...), versión de iniciación para los que dan sus primeros pasos en nuestro entorno digital, cita previa online, envío online de la renovación de DNI, primeros pasos en operativa habitual de Asesoramiento no Independiente y Carteras, la opción de compartir el IBAN de una manera sencilla (sin necesidad de capturar la pantalla o anotarlo manualmente), la consulta de los intervinientes de la cuenta en formato PDF para poder presentarlo o adjuntarlo fácilmente en cualquier trámite rutinario o las diferentes mejoras del agregador, del proceso de alta de cliente desde el móvil y del buzón de avisos.

A finales de 2020 también se constituyó el consorcio de entidades financieras españolas que participará en la Iniciativa de Pagos Europea, EPI por sus siglas en inglés (European Payments Initiative), que tendrá como fin la implementación de la nueva solución de pagos paneuropea que compita con los esquemas tradicionales de pago.

Este sistema incluirá una tarjeta de pagos común para los consumidores y comercios de toda Europa, un monedero electrónico y funciones de pago entre particulares (P2P).

La participación en este consorcio para crear el Esquema EPI representa el compromiso de Kutxabank para con la innovación y digitalización de los pagos en Europa, que traerá grandes beneficios para el sector, consumidores y comercios.

El consorcio está integrado, además de por Kutxabank, por ABANCA, Banco Cooperativo Español (en representación de las Cajas Rurales), Cajamar, Caja de Ingenieros, Caja Laboral, CECABANK, Eurocaja Rural, Grupo Bankinter, Ibercaja, Liberbank y Unicaja Banco.

#### **7.4.2. Grupo Fineco**

El modelo de negocio de Fineco trata de buscar soluciones innovadoras de manera permanente para adaptarse a cada situación y sobre todo a las necesidades y exigencias de los clientes.

Asimismo, y alineado con las tendencias del mercado y de los reguladores en materia de sostenibilidad, Fineco integra los criterios ASG (Ambiental, Social, Gobernanza) / ESG (Environmental, Social, Governance) en su proceso inversor. A continuación, se indican los principales elementos utilizados como medidas de integración de criterios ASG/ESG para algunos de los productos:

- Exclusión de sectores conflictivos (p.ej. armas, tabaco).
- Aplicación de estrategia “Best in class” para garantizar un cumplimiento mínimo de todos los activos invertidos, integrada en los mandatos de inversión con terceros (Pimco y Amundi).
- Integración directa de una matriz de criterios exclusivos ESG en la selección y valoración de gestores terceros de manera que se les da un plazo de corrección de 1 año en caso de tener oportunidad de mejora según el desempeño relativo en criterios ESG.
- Valoramos positivamente las labores de accionariado activo desempeñadas por nuestros gestores terceros, y contamos con el apoyo especializado de Alembeeks como asesor de voto. Ambas iniciativas de “Engagement” diseñadas para contribuir a la mejora del comportamiento ESG de los activos invertidos.
- Desde 2019 contamos con un Comité ESG para la propuesta de oportunidades de mejora continua en nuestro proceso inversor.

Asimismo, Fineco está inmerso en un proyecto a largo plazo de digitalización, clave para la supervivencia de la compañía en un sector como el de los servicios de inversión y la gestión de patrimonios con una multitud de retos transformacionales entre los que se encuentran, entre otros, nuevos actores cuya fortaleza proviene del entorno digital con nuevos productos y estructuras de costes más bajas, una presión regulatoria creciente, la presión para especializarse a la hora de prestar productos y servicios, y un entorno económico y de mercados acelerado por el efecto de la Covid-19.

A lo largo de 2021 se han promovido diferentes iniciativas con el fin de afrontar estos retos:

1) Apuesta por la orientación progresiva ESG de los productos de Fineco: Durante el 2021, los fondos de inversión de Fineco "Fon Fineco Patrimonio Global, FI", "Multifondo América, FI" y "Multifondo Europa, FI" han obtenido la certificación ESG por parte de LuxFLAG, entidad certificadora sin ánimo de lucro independiente de prestigio internacional. Asimismo, "Fon Fineco Renta Fija Internacional, FI" ha renovado con éxito dicha certificación. De esta forma,

Fineco cuenta con aproximadamente el 50% de sus activos con certificación ESG, por tanto, es capaz de ofrecer carteras de inversión 100% certificadas ESG, con independencia del perfil de riesgo del cliente.

2) Durante el 2021, con la entrada en vigor del Reglamento de divulgación (“SFDR”), estos cuatro fondos han sido clasificados bajo el artículo 8, como fondos que promueven características de sostenibilidad. El resto de los productos de Fineco han quedado clasificados como artículo 6.

3) Igualmente, en el 2021, se ha aprobado la política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, en cumplimiento de lo establecido en el reglamento de Divulgación. En la página web corporativa se encuentra publicada información sobre la misma.

4) Cabe destacar la creación de una nueva clase “S” en "Fon Fineco Patrimonio Global, FI" con comisiones ventajosas, aplicable exclusivamente a partícipes con forma jurídica de congregaciones e instituciones religiosas o de asociaciones sin ánimo de lucro que acrediten su atención a un fin social.

### 7.4.3. Kutxabank Gestión

La gama de productos ofrecida por Kutxabank Gestión está en continua evolución, intentando cubrir todas las necesidades de inversión de los clientes, adaptándose a las circunstancias coyunturales y a las nuevas tendencias de mercado.

Después de la adaptación de los productos a la normativa Mifid 2 en el año 2018, y en concreto el lanzamiento de las “clases de participaciones”, necesarias para que sean parte de la oferta de los distribuidores al amparo de los modelos de distribución que cumplen esta normativa, en el año 2021 se ha llevado a cabo una importante innovación, adaptando el folleto y la política de inversión de los fondos al artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088.

Se han adaptado todos los fondos de inversión (excepto los garantizados y fondos con objetivo de rentabilidad). Estos fondos promueven características medioambientales o sociales y reflejan la adopción por parte de la Gestora de una política de inversión socialmente responsable en todos los productos gestionados, adaptándose así a una tendencia global estructural, que ya es una realidad en muchos mercados y a la normativa que está siendo de aplicación en esta materia desde el año 2021.

### 7.4.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros, consciente de que se encuentra en un entorno en plena transformación digital, se alinea con las demandas de sus distribuidores y las expectativas de sus clientes, y avanza en el proceso de digitalización, tanto al comercializar productos a través del canal online, como al relacionarse con sus clientes en la gestión de la postventa y en las prestaciones.

El año 2021 se ha orientado hacia el desarrollo de soluciones tendentes a la digitalización de los procesos de comercialización, que permitan la contratación omnicanal de los seguros.

Se ha trabajado en la puesta en marcha de procesos de contratación vía Firma Digital Omnicanal, comenzando con el análisis de la venta a través de este canal de los seguros de Hogar y Protección de Pagos. También se ha incidido en la mejora de la interacción con los clientes digitalizando procesos de postventa y agilizando los canales de comunicación cliente-compañía.

A principios de año se empezaron a realizar peritaciones a distancia mediante los teléfonos móviles de los clientes y se ha realizado también una reingeniería de la aplicación de siniestros de Seguros de Vida para mejorar su robustez y productividad.

#### **7.4.5. Norbolsa**

Norbolsa es una Sociedad 100% digital que se encuentra en la vanguardia de la tecnología.

En el periodo 2013-2017, como parte de su posicionamiento estratégico, se desarrolló internamente la plataforma Norline +, que soporta el modelo de negocio de post-contratación de renta variable y renta fija, para ámbito nacional e internacional, adaptada a los estándares de T2S. Es una plataforma nueva y moderna, que facilita la operativa y la experiencia de usuario. Es fácilmente integrable con plataformas de terceros y de clientes, potente e intuitiva, y optimiza costes de formación a usuarios.

Norline + es muy flexible, con elevada gama de funcionalidades y de fácil manejo, lo que incrementa la satisfacción de cliente y ha sido validada tecnológicamente por Bolsas y Mercados Españoles (BME).

Además, Norbolsa ha desarrollado el producto de marca blanca Norbolsabroker, integrable en las bancas electrónicas de las entidades. Provee al cliente retail de la información de mercados para la toma de decisiones de inversión, y le da soporte a toda su operativa, permitiéndole realizar una amplia gama de transacciones.

Es un producto multientidad, multimercados y multidispositivo (PC, TVdigital, smartphone, Tablet).

Este servicio también es utilizado por algunas entidades para resolver la operativa de valores desde la red de oficinas.

Durante el ejercicio actual se han acometido dos proyectos:

- Estructurador verde/social en la emisión del Bono Senior Non Preferred de Kutxababank.
- Valoración de un proyecto para la tokenización de Instrumentos Financieros (Acciones, Bonos, Pagarés) en formato criptoactivo para actuar en mercados y custodios soportados por tecnología DLT una vez se apruebe la regulación correspondiente.

## 7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

### 7.5.1. Kutxabank, Cajasur y Kutxabank Gestión

Todos los productos y servicios comercializados por el Grupo Kutxabank han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros, Gobierno Vasco, etc.). Ocurre lo mismo con las campañas publicitarias de Kutxabank y Cajasur, que cumplen con las normas suscritas en Autocontrol. En ninguno de los dos casos han sido cuestionados por la opinión pública ni por ningún grupo de interés del Banco. El resto de las empresas del grupo no llevan a cabo acciones publicitarias.

Kutxabank está adherida a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial con el fin de actuar en sus políticas publicitarias y comerciales de acuerdo con la legalidad, los principios generales del sector y de la entidad en Particular.

Con la aprobación de la Orden EHA/1718/2010 de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, de la Orden EHA/1717/2010 de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión, así como de las Circulares 4/20 del BDE y 2/20 de la CNMV que las desarrollan, y con el objeto de salvaguardar sus compromisos normativos o asumidos bajo código de conducta publicitario, Kutxabank y Cajasur refuerzan su relación con Autocontrol a través de la utilización intensiva de los copy advice o informes previos para todas sus campañas publicitarias.

Kutxabank dispone de un Servicio de Atención a Clientes (“SAC”) que abarca a las entidades:

- Kutxabank y sus sociedades dependientes Baskepensiones, E.P.S.V. Individual y Kutxabank Empleo, E.P.S.V. de Empleo
- Cajasur
- Kutxabank Gestión

El SAC asume la obligación de atender y resolver en plazo, las quejas y reclamaciones de los clientes, desde su presentación en dicho Servicio, en cualquier oficina abierta al público, así

como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto (en el apartado de “atención a clientes de la página web [Servicio Atención al Cliente \(kutxabank.es\): https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/servicio-atencion-al-cliente-/generico](http://Servicio_Atención_al_Cliente_(kutxabank.es):https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/servicio-atencion-al-cliente-/generico)

Estas quejas y reclamaciones recibidas son gestionadas según se establece en el Reglamento para la Defensa de Clientes de Kutxabank, disponible en las oficinas y en la web corporativa de Kutxabank. Así mismo, dicha información también se recoge en la información precontractual entregada a los clientes.

Una vez recibida la queja o reclamación, se procede a su alta en la aplicación informática, que permite crear un expediente electrónico que contiene toda la información y documentación relativa al caso, así como, mediante la oportuna clasificación, para obtener posteriormente la información.

Las quejas y reclamaciones se resuelven sobre la base de los correspondientes contratos, respetando la legislación de aplicación al mismo, además de aplicando la normativa de transparencia, y los criterios de buenas prácticas bancarias establecidos por el Banco de España.

Los derechos de los clientes para presentar quejas o reclamaciones y el procedimiento para su formulación son los siguientes:

- a. Legitimación: todos los clientes tendrán derecho a presentar, con carácter gratuito, quejas o reclamaciones ante el SAC sobre las materias y con sujeción a las normas establecidas en el Reglamento. Las quejas o reclamaciones deberán efectuarse, personalmente o mediante representación debidamente acreditada, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, ajustándose a las exigencias previstas en la normativa vigente.
- b. Plazo de presentación: dos años a contar desde la fecha en que la persona usuaria tuviese conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Las quejas o reclamaciones presentadas fuera del plazo establecido no serán admitidas por el SAC.
- c. Contenido del documento de presentación
  - Nombre, apellidos y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que represente a ésta, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad, permiso de residencia o pasaporte para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
  - Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento, acompañando los documentos y medios de prueba que considere oportunos.

- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

Las reclamaciones y quejas presentadas por clientes en el Servicio de Atención al Cliente (“SAC”) correspondientes a Kutxabank y a Cajasur durante el ejercicio 2021 ascendieron a 12.302 (11.554 durante el ejercicio 2020), habiendo sido admitidas a trámite 12.005 (11.318 en el ejercicio 2020), de las que 8.021 (6.516 en el ejercicio 2020) se han resuelto a favor del Grupo y 3.956 a favor del usuario financiero (3.281 en el ejercicio 2020). Quedan pendientes de resolución 28 expedientes.

La tipología de los principales motivos de reclamaciones y quejas presentadas fue la siguiente:

Motivo	2020	2021
Calidad, disconformidad con el servicio Ex-ante (información y asesoramiento)	1,18%	1,26%
Calidad, disconformidad con el servicio Ex-post (falta de diligencia)	18,34%	18,45%
Comisiones y gastos	39,34%	48,74%
Discrepancia en apuntes	6,17%	6,20%
Ejercicio de derechos LOPD	0,67%	0,33%
Intereses	11,64%	3,59%
Otras cláusulas contractuales/documentación	3,73%	1,79%
Protección de datos	0,63%	0,71%
Seguros, siniestros	5,14%	8,61%
Varios	13,15%	10,31%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Se han excluido de los datos anteriores:

- Las reclamaciones por suelo hipotecario analizadas conforme al RD Ley 1/2017, que han ascendido a 373 en el ejercicio 2021. Admitidas a trámite todas las reclamaciones recibidas, de las que se resuelven 235 a favor de la Entidad y 138 a favor del usuario financiero, y quedando 0 pendientes de resolución. En el ejercicio 2020 se recibieron por esta vía 484 reclamaciones, admitiéndose a trámite todas las reclamaciones, de las

que 289 se resolvieron a favor del Grupo y 193 a favor del usuario financiero, quedando 2 pendientes de resolución.

- Las reclamaciones por gastos de formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido en los ejercicios 2021 y 2020 a 19.533 y 10.777, respectivamente. Se han resuelto 4.320 a favor del Grupo y 15.212 a favor del usuario financiero, quedando el resto, 1, pendientes de resolución a fecha de cierre.

Se detallan a continuación las reclamaciones y sanciones relacionadas con la información que acompaña a productos y servicios financieros:

<b>RECLAMACIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPaña A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS GRUPO KUTXABANK</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Nº de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	6	3	3
Nº reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
Nº de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	0	1	0
Nº de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	5	2	6

### 7.5.2. Grupo Fineco

Todos los productos y servicios comercializados por el Grupo Fineco han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, Banco de España, Dirección General de Seguros, Gobierno Vasco...), los cuales no han sido cuestionados por la opinión pública ni por ningún grupo de interés de la entidad.

Asimismo, Fineco no ha hecho ninguna campaña publicitaria en el ejercicio 2021, y mantiene especialmente el principio de cautela respecto al alcance de sus acciones, garantizando en todo momento un lenguaje responsable sobre las ventajas de las acciones y criterios ESG en la inversión.

En el ámbito de la Defensa del Cliente, el Grupo Fineco dispone del Servicio de Atención al Cliente (SAC) y la figura del Defensor del Cliente como principales mecanismos para garantizar una ágil y adecuada gestión y tramitación de las quejas y reclamaciones tanto de los clientes como de otros terceros con los que mantiene relaciones de tipo comercial. En el apartado de Defensa del Cliente de la web corporativa ([www.fineco.com](http://www.fineco.com)) se aporta más detalle de estos mecanismos.

Cabe destacar que, tal y como se desprende de los informes del SAC y del Defensor del Cliente relativos a los ejercicios 2021 y 2020, durante ninguno de los ejercicios se han recibido quejas ni reclamaciones:

- A lo largo del 2021 en el área de tutela o protección del cliente, no ha sido presentada queja, reclamación, impugnación ni cuestión alguna de dicha naturaleza. En base a lo cual, no cabe realizar resumen estadístico alguno de las quejas, reclamaciones, impugnaciones, consultas ni de otras cuestiones, con información sobre su número, origen de la incidencia, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las mencionadas actuaciones, cuantías e importes afectados y restantes extremos ilustrativos de su naturaleza e importancia.
- De igual manera, en 2021, para el área de formación e información al cliente que comprende el mantenimiento de la información sobre el Reglamento para la Defensa del Cliente a quienes se hallan sujetos a su ámbito y régimen de aplicación, no se ha llevado a cabo recomendación o sugerencia alguna derivada de la experiencia del mencionado instituto, a fin de una mejor consecución de los fines que informaren su actuación, ni tampoco una propugnación de medidas de mejora de la normativa.

### **7.5.3. Norbolsa**

Todos los productos y servicios comercializados por Norbolsa han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes. Norbolsa no realiza campañas publicitarias.

Con fecha 17 de marzo de 2004, la CNMV (Dirección General de Mercados e Inversiones), aprobó el Manual de Procedimiento para la transmisión de información elaborado por Norbolsa conforme a los principios señalados en la Guía de Procedimientos para la Transmisión de la Información al Inversor en la comercialización de productos de inversión.

La comercialización de productos a clientes particulares se realiza a través del Servicio de Atención al Cliente. Los canales de comercialización serán verbales por el propio Servicio de Atención al Cliente, escrito por medio de cartas, trípticos, resúmenes, etc. y a través de internet, en el Servicio Norbolsa Broker.

La distribución física de la información a la red no requiere una logística compleja toda vez que la comercialización de los productos se realiza en la propia oficina central de Norbolsa y no existe una red comercial fuera de dicho centro.

En toda comercialización de un producto, la Asesoría jurídica, la Dirección de Negocio y la Dirección de Análisis, son responsables de que toda la información necesaria y relevante sea transmitida al Servicio de Atención al Cliente y de que esta información sea comprendida por las personas encargadas de la comercialización.

En toda nueva emisión u oferta pública de venta o suscripción en la que Norbolsa realice una labor de comercialización, implicará necesariamente transmisión de información siguiendo las directrices de este manual.

Durante 2020 se han recogido 2 reclamaciones de clientes, una relacionada con las tarifas y otra sobre la operativa con valores internacionales.

#### **7.5.4. Kutxabank Seguros**

Por su parte, Kutxabank Seguros dispone de un Reglamento del Servicio de Atención al Cliente, así como un Formulario de quejas y reclamaciones. Las reclamaciones que se reciben son generalmente cuestiones relativas a las coberturas de las pólizas, siniestros etc.

El procedimiento general de tramitación de quejas o reclamaciones se determina a continuación:

- La queja o reclamación puede recibirse a través del SAC de Kutxabank/CajaSur o recibirse directamente en el SAC de Kutxabank Seguros.
- El SAC de Kutxabank Seguros, al recibir la queja o reclamación envía al reclamante acuse de recibo indicándole que se le contestará en el mínimo tiempo posible.
- El SAC de Kutxabank Seguros inicia los trámites para obtener toda la información necesaria y poder responder.
- Una vez que se dispone de toda la información necesaria se envía la respuesta al reclamante, y si se ha recibido a través del SAC de Kutxabank/CajaSur, se les envía también copia de la respuesta.

El plazo máximo de resolución de las quejas y reclamaciones, según la normativa, es de dos meses. No obstante Kutxabank Seguros está adherido a la guía de buenas prácticas de Unespa comprometiéndose a proporcionar respuesta en el tiempo máximo de un mes. En caso de no ser posible cumplir con este compromiso de plazo, se comunica al reclamante que su queja o reclamación continúa en trámite y que en el plazo más breve posible se emitirá la resolución.

Se reportan a continuación el número de quejas y reclamaciones recibidas en los últimos años:

QUEJAS Y RECLAMACIONES KUTXABANK SEGUROS	TOTAL	
	2020	2021
<b>Total</b>	<b>803</b>	<b>940</b>

## 7.6 Privacidad de los clientes

Desde el Grupo Kutxabank se mantiene un compromiso firme en relación con la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información de los clientes, así como con ofrecer en todo momento una información actualizada y completa de los tratamientos de datos efectuados por la organización, de conformidad con la normativa vigente.

Kutxabank y Cajasur tienen incorporada su política de privacidad en sus respectivas páginas web corporativas. Asimismo, la da a conocer a todos sus clientes en el momento en que inician relaciones de negocio.

En la política se informa de:

- Identificación de la Entidad y datos de contacto y del Delegado de Protección de Datos
- Finalidades principales y bases de legitimación de los tratamientos.
- Destinatarios
- Derechos de los interesados y forma de ejercitarlos
- Procedencia de los datos
- Información adicional

En la segunda capa de información sobre privacidad se aporta todo el detalle a los terceros interesados sobre la materia indicada.

Durante los últimos ejercicios se han recibido las siguientes reclamaciones relacionadas con la ley de protección de datos de carácter personal (LOPD):

RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
<b>Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado</b>	0	0	0
<b>Nº reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos</b>	37	102	73
<b>Nº reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos</b>	8	3	1

RECLAMACIONES LOPD GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
			Requerimiento de información

SOLICITUDES DERECHOS ARCO* GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº solicitudes Acceso de datos personales	24	11	44
Nº solicitudes Rectificación de datos personales	2	10	12
Nº solicitudes Cancelación de datos personales	469**	204	242
Nº solicitudes Oposición de datos personales	809	553	357
Nº solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales	158	59	10

\*DERECHOS ARCO-POL: Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición, Portabilidad y no ser objeto de decisiones automatizadas

\*\*Dato corregido respecto a la Memoria 2019

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	1
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	60.000*

\* Importe minorado por la bonificación por pronto pago y asunción de responsabilidad.

## 7.7 Ciberseguridad y protección de la información

Kutxabank cuenta con un departamento de Ciberseguridad y Seguridad Lógica que tiene como objeto el establecimiento de políticas, normativas, procedimientos, sistemas tecnológicos y medidas preventivas, detectivas y correctivas que permitan resguardar y proteger la información de la Entidad, percibida como un activo, de amenazas que puedan poner en riesgo la misma al ser procesada, almacenada y transmitida por los sistemas de información que se encuentran interconectados, con el fin de mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

Para ello, la Entidad cuenta con una Política y una Normativa general para la seguridad de la información y ciberseguridad que todos los empleados deben cumplir.

El departamento de Ciberseguridad y Seguridad Lógica tiene establecidos una serie de objetivos anuales basados en la consecución de diferentes proyectos que son incluidos en su propio Plan de Gestión, que está confeccionado teniendo en cuenta las siguientes premisas aplicables de forma continuada en el tiempo:

- Enfoque de riesgos
- Cumplimiento de normas, directivas y legislación vigente aplicable
- Adaptación de los recursos humanos y técnicos a las necesidades
- Definición de proyectos anuales, plurianuales y de evolución continua
- Alineación con el Plan Estratégico de la Entidad

Para llevarlo a cabo, se cuenta tanto con recursos internos como con subcontrataciones externas, en función de los requerimientos de los propios proyectos.

Cualquier queja o reclamación que pudiera derivar en una consulta al departamento de Ciberseguridad y Seguridad Lógica es tramitada por Atención al Cliente como el resto de las reclamaciones y quejas.

Adicionalmente, el personal interno puede ponerse en contacto directamente con el departamento para elevar cualquier consulta o comunicar cualquier aspecto relacionado, a través de diferentes buzones de email y teléfonos de contacto, en función del aspecto que quieran trasladar.

Algunas de las principales iniciativas acometidas en 2021 para la mejora de la ciberseguridad han sido las siguientes:

1. Implantación de un nuevo SIEM para la gestión de eventos de seguridad a través del SOC corporativo.

2. Implantación de herramienta BAS para la evaluación de los sistemas de seguridad y la concienciación del personal.
3. Desarrollo de controles de ciberseguridad enmarcados en la gestión del riesgo tecnológico de la Entidad.

La evaluación de la gestión de la Ciberseguridad se realiza a través de los indicadores definidos a tal efecto, tanto técnicos como globales. Los indicadores técnicos de ciberseguridad son reportados al Comité Técnico de Seguridad y los indicadores globales de ciberseguridad son reportados tanto al Comité de Ciberseguridad como a la Comisión de Control del Riesgo.

Asimismo, a lo largo del año se realizan diferentes auditorías que engloban aspectos de ciberseguridad, como pueden ser diversas auditorías realizadas por el departamento de Auditoría RTIC y Ciberseguridad, las auditorías de cuentas anuales, los test de intrusión internos/externos y los escaneos de vulnerabilidades tanto de red como de Wifi.

## 8. Desempeño ambiental

El presente apartado recoge principalmente información del desempeño ambiental de Kutxabank y Cajasur, al ser consideradas las dos sociedades que tienen el mayor impacto ambiental de todo el grupo consolidado, ya que presentan aproximadamente el 97% del total de la superficie ocupada por las instalaciones y dependencias del grupo.

A pesar de ello y dada la relevancia que están adquiriendo las cuestiones ambientales y en especial las relacionadas con el cambio climático hoy en día, se va a incorporar información de interés del resto de empresas del grupo que pudieran tener un mayor impacto, en especial su consumo energético y de agua. El alcance concreto de la información reportada se puede comprobar al pie de cada tabla.

El Grupo Kutxabank cuenta con una misión, una visión y unos valores altamente comprometidos con la sostenibilidad y los factores ESG, así como con políticas específicas. Con el objetivo de actualizar y reforzar este compromiso ambiental, además del social, el grupo financiero ha actualizado la Política de Sostenibilidad (aprobada por el Consejo de Kutxabank en mayo de 2021).

Tal como se recoge en esta nueva Política, la lucha contra el cambio climático se ha convertido en un objetivo clave para nuestra sociedad, ya que influye en los impactos económicos y sociales de todos los agentes del sistema. En los 4 objetivos corporativos definidos en la Política, la Entidad incorpora la variable ambiental, en la definición de un modelo de negocio sostenible, la adaptación de su oferta de productos y servicios, en sus relaciones con proveedores y clientes, así como en la gestión de riesgos y oportunidades.

Kutxabank y Cajasur continúan con el compromiso de desarrollar una actitud proactiva en la protección del entorno, la prevención de la contaminación y la degradación ambiental, más allá del cumplimiento de la legalidad vigente. Tratan, en consecuencia, de minimizar los consumos energéticos y los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad, además de gestionar de forma responsable los residuos generados en su desempeño, contribuyendo a la economía circular.

Los objetivos marcados en 2015 por el Acuerdo de París, y la hoja de ruta de la Unión Europea, el denominado Pacto Verde Europeo, definen el proceso de cambio hacia una economía baja en emisiones, con el reto de lograr la neutralidad climática para el año 2050. Esto supone una transformación del modelo económico, productivo y social, en el que se redefinen los riesgos y las oportunidades, y que el grupo financiero irá incorporando a su modelo de negocio.

Como firmante de la COP 25, asume un destacado papel en esta transición hacia una economía baja en emisiones, poniendo el foco en la financiación de proyectos con impacto ambiental positivo, además de acompañar a los clientes en la gestión de los fondos Next para abordar proyectos medioambientales.

A nivel interno, la Entidad se ha visto reforzada en 2021 con la creación de la Oficina Técnica Climática, unidad que, dependiendo de la Dirección Financiera y en colaboración con la Dirección de ESG, impulsará de forma transversal los proyectos que se lancen en materia medioambiental y se centrará, de forma especial, en la parte relativa al cumplimiento de las obligaciones de reporting regulatorio dentro de este ámbito, la taxonomía y del stress testing.

La dirección ESG trabaja el desarrollo, impulso y coordinación en la entidad de las iniciativas vinculadas con la estrategia y objetivos de Sostenibilidad, así como la gestión integral de los aspectos relacionados con las finanzas sostenibles. Esta dirección reporta al Comité de Responsabilidad Social Empresarial y al Comité de Estrategia, Sostenibilidad y Ciberseguridad.

El departamento de Control Global del Riesgo es el responsable de la coordinación de la gestión de riesgos climáticos y ambientales dentro de la Entidad. En este ejercicio se ha definido y aprobado por el Consejo la Hoja de Ruta para la adaptación a las expectativas definidas por el BCE en su Guía de riesgos ambientales y climáticos. La Entidad está trabajando en la preparación del primer test de estrés climático que se desarrollará en el 2022. Más información en el apartado 3.4.

Por otro lado, en junio de 2020 se publica en el Diario Oficial de la UE el Reglamento sobre la Taxonomía que define e identifica actividades económicas sostenibles desde el punto de vista ambiental (“actividades que se ajustan a la taxonomía”), de conformidad con los criterios técnicos de selección establecidos en los actos delegados que se elaboren con arreglo a dicha norma.

En este ámbito y de cara a promover de forma proactiva la financiación de actividades económicas sostenibles, en línea con lo recogido en este Reglamento, se ha implementado este año 2021 la **primera taxonomía interna de la Entidad** como un primer paso para la incorporación en los procesos de un sistema de clasificación crediticia en función de criterios de sostenibilidad. Esta definición de la Taxonomía propia está basada en la clasificación de la taxonomía UE en materia ambiental, los Green Bond Principles y los Social Bond Principles.

Estos desarrollos pondrán, además, a la Entidad en disposición de cumplir con las obligaciones de reporting y transparencia derivadas de la normativa medioambiental, cada vez más intensa, y que gira alrededor del ratio de activos verdes (GAR) como uno de sus ejes fundamentales. Más información en el apartado 8.8.

Además, se han identificado los sectores a vigilar desde el punto de vista ambiental, en base a la lista publicada en la Decisión Delegada (UE) 2019/708 de la Comisión en lo referente a la determinación de los sectores y subsectores que se consideran en riesgo de fuga de carbono para el período 2021-2030.

La Entidad ha dado respuesta a los requerimientos del Reglamento UE 2019/2088, de Divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros. Se define y publica la política de integración de los riesgos ESG en las decisiones de inversión para los clientes, y la gestión de incidencias adversas.

Otra línea de trabajo en la que Kutxabank comenzó a trabajar ya en 2019 es la realización anual de un **Estudio de Impacto Ambiental** en el que se estiman los impactos ambientales directos, indirectos e inducidos tanto de la actividad corporativa, como de la actividad de financiación. En el ámbito de esta última, el Estudio supone abordar un primer seguimiento de las emisiones de alcance 3 vinculadas con la cartera crediticia de la Entidad, seguimiento que los supervisores y los estándares internacionales en la materia impulsan como paso necesario para alcanzar los objetivos climáticos planteados en los acuerdos internacionales.

De forma paralela y complementaria a este Estudio, se elabora el Estudio de Impacto Económico, que Kutxabank publica desde 2016. Combinando los resultados de ambos estudios, se observa cómo el Grupo Kutxabank en el 2020 ha contribuido a generar riqueza en mayor medida que su impacto medioambiental: su contribución al PIB de España alcanza un 1,9%, frente al 1,7% que le corresponde en las emisiones de CO<sub>2</sub>. Esta externalidad positiva, +0,2%, es mayor en sus territorios de influencia, País Vasco y Andalucía (+2,7 y +0,6, respectivamente).

Con el objetivo de avanzar en el desarrollo de metodologías para la medición y establecimiento de objetivos ambientales en línea con el Acuerdo de París, Kutxabank ha sido la primera entidad financiera en sumarse al Basque Ecodesign Center, la alianza público-privada de ecodiseño y economía circular, que promueve desde 2011 la colaboración entre las empresas privadas y el Gobierno Vasco, con el objetivo de generar proyectos innovadores y conocimiento para su transferencia al tejido industrial vasco.

### **Se ha realizado la primera emisión verde**

Kutxabank ha desarrollado este ejercicio el marco de bonos verdes con el objetivo de canalizar las emisiones que realice hacia activos y proyectos con un impacto ambiental positivo. Este marco refleja las prioridades estratégicas de desarrollo sostenible de Kutxabank, y contribuye a sus compromisos y objetivos en materia de mitigación del cambio climático y desarrollo sostenible.

El marco ha sido verificado por Vigeo, agencia de calificación sostenible internacional. En su valoración del proyecto, la agencia lo ha calificado como sólido y fuertemente alineado con las mejores prácticas y estándares más recientes del mercado. Además, la propia agencia ha apreciado el alto potencial de los proyectos verdes que Kutxabank prevé financiar con los fondos obtenidos por esta emisión.

El importe de los bonos se aplicará a proyectos ecológicos nuevos o existentes, reflejados en préstamos, inversiones o proyectos dentro del balance de Kutxabank. Las iniciativas deberán cumplir con los criterios de selección técnicos definidos por la taxonomía verde de la UE, y contribuirán a uno o más de los seis objetivos medioambientales europeos.

Kutxabank seleccionará proyectos relacionados con las energías renovables, el transporte sostenible y las inversiones en edificaciones energéticamente eficientes.

La entidad se compromete a publicar todos los años un informe de seguimiento de la asignación de los fondos, así como de los impactos medioambientales logrados a través de esta iniciativa. Ambos aspectos serán verificados por un experto independiente.

Dentro de este marco, Kutxabank ha realizado con éxito su primera emisión de deuda verde senior no preferente por un importe de 500 millones de euros, con un plazo de amortización de un mínimo de 5 y máximo de 6 años.

Se crea, asimismo, el **“Green Bond Committee “(GBC)**, liderado por el Departamento Financiero e integrado de forma estable por diferentes áreas de la Entidad como Tesorería, Dirección ESG, Control Global del Riesgo y Sistemas, sin perjuicio de que se pueda solicitar, si así se considera oportuno, la participación “ad hoc” de cualquier otra. Este Comité se encargará de liderar todo el proceso de evaluación y selección de los proyectos elegibles, para asegurar que estos sean conformes al marco aprobado por la Entidad. Además, será el responsable de la gestión de los fondos y aprobará el reporting que se realice vinculado al bono verde.

### **La Entidad ha avanzado con su Plan de acción de Sostenibilidad Energética**

Todas las áreas de Kutxabank y Cajasur están implicadas en la gestión ambiental y por tanto en la consecución de dicho reto, pero en especial destacan las áreas técnicas y de Servicios Generales, que analizan y valoran las medidas que se implementan, una vez considerado también su impacto en el entorno ambiental. Desde la dirección de ESG de Kutxabank se mantiene, a estos efectos, un contacto fluido con las todas las áreas de la organización, cuyas funciones pudieran tener mayor incidencia en cuestiones ambientales, de forma directa o indirecta.

Así, en el Plan de RSE del Grupo financiero se recogían las principales líneas estratégicas en materia de gestión ambiental, entre las que destacan las siguientes:

- Fomentar la implantación de medidas de eficiencia energética
- Fomentar la reducción de residuos generados
- Implantar variable ambiental en la compra de productos y subcontratación de servicios
- Oficina bancaria sostenible

En el **Plan Estratégico** aprobado en febrero de 2019, se establecieron unos **objetivos relacionados con la gestión ambiental**, destacando la **reducción de la huella de carbono y consumo de energía sostenible**, entre otros. Por un lado, todo el consumo eléctrico del Grupo Kutxabank proviene de una planta solar gracias al contrato de 10 años firmado con Iberdrola y, por otro el Grupo financiero ha conseguido reducir el 86% las emisiones de CO<sub>2</sub>.

Este contrato de suministro de energía verde supone que se evitan generar al año más de 6 mil toneladas de dióxido de carbono, contribuyendo así a la estrategia de descarbonización de la economía. Esta cifra se eleva hasta las 15 mil toneladas si se considera la actividad de las sociedades pertenecientes al Grupo y las Fundaciones Bancarias accionistas.

Además, Kutxabank ha realizado el cálculo de emisiones que compensa la amplia masa arbórea que el propio Banco administra y gestiona en los territorios de Bizkaia, Gipuzkoa y Araba, resultando un total 13.656 toneladas de CO<sub>2</sub> compensadas.

Desde 2019, el Grupo es una entidad neutra en emisiones de CO<sub>2</sub>, ya que dicho año ya lograba compensar el 100% del impacto de su actividad corporativa en relación al efecto invernadero.

En 2021 se han realizado las auditorías energéticas de todas las oficinas y de los inmuebles de Servicios Centrales.

Se ha continuado con las actuaciones para la reducción del consumo energético con la definición de un sistema de optimización horaria de los edificios de servicios centrales, el proceso de renovación tecnológica de los CPDs, y la renovación de los equipos de clima de los edificios de servicios centrales.

Además, en el plano económico, el grupo ofrece a sus clientes un amplio catálogo de **productos financieros que se pueden categorizar como sostenibles** (según criterios ESG) desde hace más de 10 años, tanto en la parte de gestión de inversiones de clientes, como en la parte de emisiones mayoristas, como en la financiación a clientes.

Por otro lado, **Fineco**, cabe destacar que, por sus propias características como entidad y la naturaleza de su negocio, no considera que su impacto medioambiental directo sea significativo. Sin embargo, considera destacables los siguientes aspectos en relación con este:

- Consumo responsable y reciclaje de residuos a través de la recogida y destrucción de residuos por parte de proveedores municipales y gestores autorizados.
- Movilidad sostenible de la plantilla: Se ha constatado que, al estar las oficinas de Fineco ubicadas en los centros urbanos de las diferentes ciudades donde está presente, la mayoría de la plantilla acude a sus centros de trabajo directamente a pie o haciendo uso de los diferentes medios de transporte público disponibles, siendo una parte minoritaria la que se transporta por medios propios, reduciendo notablemente las emisiones generadas por este hecho.
- Inclusión de vehículo 100% eléctrico a la flota propia de vehículos de Fineco para el desplazamiento de la plantilla a reuniones de trabajo, subrayando la apuesta por las tecnologías para la reducción de los gases contaminantes y el consumo de combustibles fósiles.

Por otro lado, la política de sostenibilidad marcada por **Kutxabank Gestión** incorpora el compromiso de eliminar el consumo de materiales perjudiciales para el medio ambiente. La línea estratégica marcada se basa en fomentar la reducción de papel usado, así como la correcta segregación y reciclaje/valorización de residuos y reducir otro tipo de residuos significativos.

Desde 2019, se ha impulsado la realización de campañas de sensibilización interna para la correcta segregación de residuos mediante papeleras disponibles, la reducción de los consumibles de vasos de plástico, la reducción del consumo de papel mediante la facturación electrónica, la modificación de suscripciones a ediciones de prensa digital y la reducción de cartas enviadas a clientes y la sustitución de cápsulas de café por alternativas de menor impacto ambiental.

Durante 2020 y 2021, como consecuencia de la pandemia el consumo de papel y tóner se ha reducido notablemente, así como el gasto en viajes, por lo que las emisiones perjudiciales para el medio ambiente por utilización de medios de transportes colectivos o privados se han visto reducidos considerablemente.

Además, en 2021 se ha mantenido la iniciativa de proporcionar diversas formaciones en materia ESG tal y como se realizó el año anterior el curso "Introducción a la ISR". De hecho, algunas personas trabajadoras han logrado su acreditación correspondiente satisfactoriamente.

## 8.1 Consumo de materiales

Los principales materiales utilizados en la actividad diaria son los siguientes:

CONSUMO DE PAPEL KUTXABANK Y CAJASUR	2019	2020	2021
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	118.891	97.682	103.866
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	364.048	299.833	311.613
Consumo total de papel (kg)	482.939	397.515	415.479
Nº personas	5.522	5.365	5.205
% consumo papel FSC+PEFC / total	75,38%	75,43%	75%
Consumo papel total (kg) por persona	87,46	74,09	79,82

Actualmente todo el papel DINA4, DINA3 y sobres utilizados procede de bosques sostenibles (con certificado FSC y PEFC), cuyo consumo genera un menor impacto ambiental.

En 2019 se puso en marcha un Plan a 3 años para la reducción de correspondencia en papel que permitirá la sustitución de forma voluntaria de la correspondencia ordinaria por correspondencia electrónica. De esta forma se pretende contribuir a la reducción de uno de nuestros principales consumos de materiales y con ello fomentar la economía circular. El impacto de esta medida se ha visibilizado en 2020 pero también será mayor en años sucesivos. Fruto de este plan, en 2021 se han enviado 619 mil de folios menos desde Kutxabank y 330 mil desde Cajasur así como 1,2 millones de sobres menos en total.

En el año 2021 han continuado los logros en materia de sostenibilidad con las siguientes iniciativas:

- Reducción del consumo de papel:
  - o Continuar con la digitalización de procesos para evitar la obtención de impresos a papel y facilitar la puesta a disposición de clientes de contratos a través de canales a distancia (FDO).
  - o Continuar con las acciones de racionalización de correspondencia, migrando más clientes a correspondencia electrónica y estandarizando los tipos de papel que reducen los consumos para su impresión.

- Continuar con la revisión y Eliminación pre-impresos: Trabajo iniciado en 2017 y en curso hasta la actualidad.

En Kutxabank, esta acción ha logrado una reducción de casi el 44% de los preimpresos desde el año 2019:

<b>CONSUMO PREIMPRESOS KUTXABANK (uds)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
IMPRESO GENÉRICO KB CARTA A5 CON LOGO	6.611.500,00	3.814.500	3.617.275
RESTO IMPRESOS	685.087,00	555.755	471.775
REFERENCIAS EN VIGOR	46,00	19	15
<b>IMPRESOS TOTALES</b>	<b>7.296.587,00</b>	<b>4.370.255</b>	<b>4.089.050</b>

En el caso de Cajasur, la reducción ha sido de casi un 44,5% desde el año 2019:

<b>CONSUMO PREIMPRESOS CAJASUR (uds)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
IMPRESO GENÉRICO KB CARTA A5 CON LOGO	3.683.500,00	2.317.000	1.992.000
RESTO IMPRESOS	214.441,00	184.760	170.650
REFERENCIAS EN VIGOR	18,00	6	5
<b>IMPRESOS TOTALES</b>	<b>3.897.941,00</b>	<b>2.501.760</b>	<b>2.162.650</b>

Para 2022 se prevé continuar con algunas mejoras que tienen un impacto positivo para clientes, personal y el medio ambiente tales como:

- Digitalización del proceso core del negocio en Kutxabank: hipoteca digital, para facilitar el intercambio de documentación por canales a distancia.
- Continuar con los desarrollos para potenciar la digitalización de procesos y posibilitar la firma a distancia de los mismos (FDO) (expediente operativo de préstamos, seguros...).
- Potenciar la operativa que se pone a disposición de clientes por Banca Online y Banca móvil para minimizar la asistencia a oficinas.
- Despliegue de las vídeo-entrevistas a otras oficinas/tipología de gestores.

<b>CONSUMO DE TONER KUTXABANK Y CAJASUR</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Consumo de tóner (kg) *</b>	6.470	5.409	5.854
<b>Nº personas</b>	5.522	5.365	5.205
<b>Consumo tóner / persona</b>	1,17	1,01	1,12

\*Se estima peso medio de tóner 1kg. Fuente: Banco de Indicadores Ambientales. IHOB

Actualmente, el tóner utilizado reciclado es el 44,83% del total en el caso de Kutxabank y el 9,59% en el caso de Cajasur. Este porcentaje irá aumentando en la medida que los equipos nos permitan utilizarlos sin causar problemas técnicos. Mientras tanto en algunos casos seguirá siendo necesario utilizar las marcas originales de dichos equipos.

El concepto de economía circular es una de las siete iniciativas emblemáticas que forman parte de la estrategia Europa 2020 para favorecer el desarrollo sostenible. Es un concepto económico que se interrelaciona con la sostenibilidad, y cuyo objetivo es que el valor de los productos, los materiales y los recursos (agua, energía) se mantenga en la economía durante el mayor tiempo posible, y que se reduzca al mínimo la generación de residuos. Se trata de implementar una nueva economía, circular -no lineal-, basada en el principio de «cerrar el ciclo de vida» de los productos, los servicios, los residuos, los materiales, el agua y la energía.

## 8.2 Consumos energéticos

Desde el 1 de enero de 2020, todas las sucursales bancarias y la totalidad de los centros de trabajo de todo el Grupo Kutxabank se abastecen exclusivamente de electricidad verde, proveniente de la planta fotovoltaica Núñez de Balboa de Iberdrola.

Los principales consumos energéticos realizados son los siguientes:

CONSUMOS ELÉCTRICOS GRUPO KUTXABANK*	2019			2020			2021		
	KB + CS	Resto	Total	KB + CS	Resto	Total	KB + CS	Resto	Total
Consumo energía eléctrica (GJ)	137.323	2.591,14	139.914,14	123.587	3.195,51	126.782,51	119.451	3.473	122.924

\* La columna "Resto" incluye los consumos de las siguientes entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa. Los consumos de Kutxabank Seguros se han obtenido en base al promedio anual de consumo de las facturas correspondientes. El consumo energético de Kutxabank Gestión del ejercicio 2019 corresponde con el oct 18 a sept 19. Asimismo, el dato reportado de Kutxabank y Cajasur incluye una estimación del consumo de los meses de noviembre y diciembre en relación a lo consumido el ejercicio anterior.

CONSUMOS ENERGÉTICOS GRUPO KUTXABANK*	2019	2020	2021
Consumo gas natural (GJ)	1.442	1.493,94	3.450

CONSUMOS ENERGÉTICOS GRUPO KUTXABANK*	2019	2020	2021
Consumo de gasóleo (GJ)	774	1.714	614
Consumo de electricidad (GJ)	139.914,14	126.782,51	122.924
Consumo de energía total (GJ)	<b>142.130</b>	<b>129.990</b>	<b>126.988</b>
<b>Nº personas Grupo Kutxabank</b>	5.787	5.673	5.496
Intensidad energética (GJ/persona) <sup>1</sup>	<b>24,56</b>	<b>22,91</b>	<b>23,11</b>

\* Se incluyen los datos de consumos y plantilla de Kutxabank, Cajasur, Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa. El dato de Gas natural incluye los consumos de los edificios de Kutxabank: Garibai-Donostia, Independencia-Vitoria, el local sito en Fueros 8-Vitoria e Ibaeta-Donostia como nuevo punto dado de alta en feb-21. El dato de gasóleo incluye consumo del Edificio de Kutxabank de Ibaeta y Miramon para calefacción y para los grupos electrógenos de emergencia de práctica totalidad de los edificios centrales de Kutxabank.

Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh. Unidad conversión de m<sup>3</sup> de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m<sup>3</sup>. Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasóleo: 43GJ/t y Densidad del gasóleo C calderas: 0,9 kg/l.

A finales de febrero de 2021 se sustituyó parte del consumo de gasóleo del edificio de Ibaeta (Donostia) por gas natural, por lo que los consumos de ambos combustibles durante este ejercicio se han modificado sustancialmente.

La subida de consumo de gas natural en 2021 respecto al ejercicio anterior ha sido debida principalmente a este nuevo punto de consumo adicional. Así mismo el consumo de gas y gasoil ha sido más elevado debido a un mayor descenso de temperaturas durante varios meses, así como al mantenimiento de medidas más exigentes de calefacción, climatización y sobre todo de ventilación derivadas de la Covid-19 evitando todo lo posible la recirculación de aire.

A nivel general de Entidad, la evolución del consumo de energía total a lo largo de los últimos años sigue una tendencia a la baja, por lo que las medidas y recursos implantados van funcionando año tras año y tienen sus efectos.

<sup>1</sup> La intensidad energética se calcula a través del sumatorio de todos los consumos energéticos reportados frente a la totalidad de la plantilla de Kutxabank, Cajasur, Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros y Norbolsa.

Así mismo, caben destacar algunas actuaciones importantes realizadas por Kutxabank a lo largo del ejercicio 2021 que han tenido un impacto ambiental favorable respecto al consumo energético:

- Finalización de la adecuación del CPD (Centro de procesamiento de datos) de Zamudio y edificio de Kartera-1, renovado los equipamientos de refrigeración y suministro eléctrico obsoletos, por equipos nuevos más eficientes y contabilizando con ello un ahorro estimado de consumo de 141.589,15 kWh.
- Cierre de varias sucursales, con un ahorro energético aproximado, durante todo el año de 35.487,40 kWh.
- Continuación del plan Renove de Climatización según el cual se han cambiado 28 equipos obsoletos por equipos nuevos más eficientes. Gracias a esta renovación se ha podido medir un ahorro energético de estas oficinas de 18.853,08 kWh, aproximadamente (2%).

Por otro lado, cabe destacar que se está estudiando la implantación de un proyecto de Inmótica global de sucursales de Kutxabank y Cajasur para lograr un control integral del equipamiento auxiliar (climatización, iluminación...etc.) y conseguir un mayor control y eficiencia de dichas instalaciones.

En 2021 se ha realizado la auditoria energética cuatrienal en todas las instalaciones de Kutxabank, permitiendo constatar una reducción del consumo eléctrico del 18,20% desde la auditoría anterior, demostrando con ello que las políticas de ahorro energético adoptadas han dado óptimos resultados. Algunas actuaciones destacadas en los últimos años han sido las reformas de inmuebles, tanto parciales como integrales, como las constantes mejoras de los tres CPD existentes.

### **8.3 Consumos de agua**

Los consumos de agua más relevantes del Grupo Kutxabank son los correspondientes a los edificios centrales de Kutxabank, Cajasur y las entidades que tienen mayor volumen de plantilla, todos ellos procedentes de agua de red, por lo que se considera que no hay ninguna afección relevante a fuentes de agua.

No se reutiliza ni se recicla el agua consumida.

Se recoge a continuación los consumos de agua de los principales edificios centrales a excepción de Norbolsa y Kutxabank Gestión, cuyos consumos de agua se facturan junto al alquiler de las instalaciones, no disponiendo de dicha información.

CONSUMO DE AGUA (m <sup>3</sup> )	2019	2020	2021
Edificios centrales Kutxabank	9.540	7.820	8.947
Oficinas de Kutxabank*	22.800	19.902	23.057
Edificio central de Cajasur	2.329	1.928	2.481
Oficinas Cajasur*	8.122	8.295	8.444
Kutxabank Seguros*	439	352	340
Grupo Fineco**	332	275	198
Kutxabank Gestión*	283	164	350
<b>TOTAL</b>	<b>43.962</b>	<b>38.865</b>	<b>43.810</b>

\*Dato estimado

\*\* No incluye uso de botellas en reuniones. En el caso de Vitoria y Pamplona, al no contar con información de consumos, se ha estimado en base al consumo medio del resto de oficinas.

El consumo de agua de Kutxabank y Cajasur durante 2021 ha aumentado respecto al anterior, ya que a lo largo del año se ha ido reincorporando paulatinamente toda la plantilla a sus puestos habituales de trabajo de oficinas y departamentos centrales, tras el confinamiento domiciliario y consiguiente teletrabajo motivado por la pandemia de Covid-19.

Por otra parte, se ha mantenido durante todo el año 2021 los protocolos para el control de la pandemia por Covid, que han requerido refuerzos extra de limpieza en todos los centros todos los días laborables e incluso cajeros externos en fines de semana, y actuaciones específicas de desinfecciones de limpieza a petición expresa por el Comité Seguimiento Covid del Grupo Kutxabank para casos de personas contagiadas.

## 8.4 Generación de residuos

Se reflejan a continuación los principales residuos derivados de la actividad de Kutxabank y Cajasur, desglosados según su peligrosidad y el destino dado:

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2019	2020	2021
<b>Papel / cartón segregado</b>	508.369	454.247*	507.860**
<b>Tóner y cartuchos de impresión</b>	1.574	4.500	3.070
<b>Madera</b>	8.210	360	2.620
<b>Mobiliario</b>	23.805	76	13.700
<b>Plásticos y Envases de plástico</b>	7.671	3.988	2.892***
<b>Chatarra y otros metales (Incluye dispensadoras y cajeros)</b>	374.894	395.158	206.571
<b>Equipos informáticos</b>	95.826	3.057	4.489

\* Incluye dato de centro de Kartera-1 (790kg)

\*\* Incluye datos del centro de Kartera 1 (370 kgs)

\*\*\* Incluye datos del centro de Kartera 1 (170 kgs)

En 2021 ha aumentado el volumen de papel y cartón gestionado en comparación con el año anterior, principalmente por 2 hechos relevantes:

- Finalización del confinamiento domiciliario en 2020 motivado por la pandemia y la incorporación paulatina a lo largo del 2021 de todo el personal de manera presencial a sus puestos habituales de trabajo, por lo que ha originado un ligero incremento de consumo de papel respecto al año pasado.
- Obras iniciadas en los servicios centrales de Cajasur en Córdoba a partir del mediados de 2021. Por ello se ha producido un elevado número de personas y departamentos trasladados internamente entre los edificios de Ronda Tejares y Gran Capitán, habiéndose realizado una limpieza de documentación disponible.

Los residuos de chatarra y metales han sufrido un descenso importante en Cajasur ya que en 2020 se hizo una importante limpieza de almacenes. En general, el menor número de cajeros incluidos en el Plan Renove de Kutxabank y Cajasur ha hecho que los residuos de chatarra y

metales se hayan reducido así como por el número de obras en curso tanto de sucursales como de edificios centrales y CPD (centro de procesamiento de datos).

Los residuos pertenecientes a mobiliario han sufrido un incremento, debido a la reforma realizada en edificio Gran Capitán.

El incremento producido en el residuo de madera tiene su origen en la intervención ejecutada para la rehabilitación de parte de las carpinterías de miradores de las fachadas del edificio Kutxabank en Gran Vía, 30. Redundando en una ostensible mejora en la eficiencia energética y el aislamiento de dichos ámbitos y por ende, del edificio. Se trata de una actuación más, enmarcada dentro de la estrategia de Sostenibilidad y Mantenimiento de la entidad, y que tendrá su continuidad en los próximos ejercicios.

<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Filtros de aire y fibra de vidrio</b>	957	696	662
<b>Residuos de construcción y demolición</b>	68.643	522.240	736.414
<b>Otros</b>	-	938.463	47.860*

\* Residuos varios mezclados procedentes de obras KB/CS: mobiliario, chatarra, construcción, etc

Los residuos de construcción en oficinas de Kutxabank se han reducido debido a que no se ha realizado ninguna actuación extraordinaria fuera del estándar de reforma de oficinas, y por la reducción de obras en curso durante 2021. Sin embargo, para Cajasur los residuos de construcción se han incrementado considerablemente debido a la realización de un mayor número de obras y destacando como muy significativa la obra que se está realizando en todo edificio Gran Capitán, que por sí sola ha generado 305,3 toneladas en este año 2021.

El concepto de "otros" se ha reducido en gran medida en ambas entidades, ya que se ha mejorado la identificación cada residuo por separado para su correcta gestión final.

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Fluorescentes</b>	1.276	968	736

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Aceites usados (Hidrocarburos)</b>	5	0	0
<b>Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd)</b>	18	288	1.694
<b>Envases contaminados</b>	0	15	35
<b>Aceite con agua y disolvente</b>	0	113	0
<b>Equipos eléctricos y electrónicos</b>	101	558	419
<b>Aerosoles</b>	2	2	3

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Barnices y pinturas obsoletos</b>	2	7	0

<b>RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A INCINERACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Absorbentes contaminados</b>	0	8	0
<b>Compuestos organohalogenados / gases refrigerantes</b>	498	154	85

En relación a los residuos peligrosos generados, cabe destacar que la cantidad de pilas y baterías gestionadas en el último ejercicio se incrementa respecto a años anteriores debido a las obras y reformas en el Edificio de Servicios Centrales de Gran Vía 30, Bilbao respecto al equipo SAI del servicio de alimentación ininterrumpida de ordenadores y teléfonos.

Por otra parte, el volumen de compuestos organohalogenados/gases refrigerantes durante este ejercicio se ve reducido de forma considerable en relación a años anteriores, debido principalmente a la reducción de equipamiento de climatización para su cambio/reposición o destrucción.

El método de eliminación de todos los residuos de Kutxabank y CajaSur es comprobado a través de la información recogida en los documentos de control y seguimiento de gestión de residuos, y a través de los certificados de destrucción emitidos por los distintos proveedores y gestores autorizados.

El 100% de los residuos no peligrosos reciclables generados son retirados por gestores autorizados para su aprovechamiento y reciclado.

Al igual que en el caso de los residuos no peligrosos, la mayoría de los residuos peligrosos generados, y siempre y cuando exista una alternativa tecnológica para ello, se destinan a reciclaje, contribuyendo así al concepto de economía circular comentado anteriormente, ya que se facilita el aprovechamiento de los recursos que se encuentran ya fuera de uso y no pueden ser reutilizados en nuestra actividad.

Se ha mantenido el Plan Renove de Climatización durante todo el año 2021, y las obras de reforma de algunos climatizadores en los edificios centrales. Esto ha hecho que la cantidad de gas refrigerante recuperado para su reciclaje pueda fluctuar durante varios años hasta terminar las obras. Es importante destacar que el gas refrigerante recuperado en este capítulo se gestiona para su destrucción por empresas especializadas en reciclaje, y por lo tanto hay que diferenciarlos de las fugas de gases refrigerantes por averías puntuales.

## 8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático

Dada la actividad del Grupo Kutxabank, no se generan de forma directa un volumen de emisiones contaminantes ni de ruido ambiental muy significativo.

Las emisiones más representativas son las originadas de forma indirecta por el consumo de electricidad, así como por el consumo de combustibles fósiles para calefacción, y aquellas derivadas del transporte de personal. Para minimizar su impacto, Kutxabank continúa con la mejora del rendimiento de las calderas de producción de agua caliente, así como la gestión de instalaciones de iluminación y climatización, en especial en la sede que acoge sus servicios centrales. Todos estos impactos se expresan de forma detallada en el apartado “Emisiones atmosféricas”.

Los cálculos de emisiones de gases de efecto invernadero se dan en toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente, los cuales ya incluyen el resto de los gases de efecto invernadero procedentes de la combustión de las distintas fuentes de energía utilizadas en Kutxabank. Dichos gases de efecto invernadero son fundamentalmente CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O y CH<sub>4</sub>.

El ejercicio utilizado como 'año base' para realizar las comparaciones de tendencias será, en cada caso, el ejercicio anterior, dadas las modificaciones y renovaciones sustanciales que se han producido durante los últimos años en oficinas o edificios centrales, una tendencia que se prevé mantener en el futuro.

Las emisiones generadas durante los tres últimos ejercicios han sido las siguientes:

### ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO KUTXABANK Y CAJASUR		2019		2020		2021	
		Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*
<b>COMBUSTIBLES (GJ)</b>	Gas	1.442	80,98	1.373,00	76,94	3.342,00	187,27
	Gasóleo	774	58,33	1.714,00	127,44	581,00	43,20
<b>TOTAL</b>		<b>2.216,00</b>	<b>139,31</b>	<b>3.087,00</b>	<b>204,38</b>	<b>3.895,00</b>	<b>230,47</b>

*\*Factores de emisión según: Informe Inventarios GEI España, Anexo 7; IPCC 2006-Combustión estacionaria Industria; IPCC - AR 4;*

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO RESTO GRUPO KUTXABANK**		2019		2020		2021	
		Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*
<b>COMBUSTIBLES (GJ)</b>	Gas	0	0	120,94	6,78	107,78	6,04
	Gasóleo	0	0	0	0	33,39	2,48
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>120,94</b>	<b>6,78</b>	<b>141,18</b>	<b>8,52</b>

*\*Factores de emisión: Informe Inventarios GEI España, Anexo 7; IPCC 2006-Combustión estacionaria Industria; IPCC - AR 4;*

*\*\* Se incluyen los consumos de Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Norbolsa y Grupo Inmobiliario.*

Por otra parte, también hay que tener en cuenta las emisiones fugitivas de gases refrigerantes para las instalaciones de climatización como los CFC (clorofluorocarburos, como el R22) y los HCFC (hidroclorofluorocarburos como R407C, R410A, R134A), que, si bien no dañan la capa de ozono como los anteriores, inciden directamente en el efecto invernadero, ya que tienen un potencial de calentamiento global elevado.

En 2020 se puso en marcha un protocolo para minimizar la necesidad de recargas de gas refrigerante en circuitos. Para ello las empresas mantenedoras de dichas instalaciones deben disponer de autorización expresa del área de mantenimiento para realizar recargas de gases refrigerantes en un mismo circuito, supervisando de esta manera el correcto uso de estos gases y el buen estado de las instalaciones.

En 2021 no se ha registrado un gran volumen de fugas de gases refrigerantes, y debería ser menor cada año, gracias a la sustitución de equipos de climatización obsoletos con el Plan Renove Clima.

EMISIONES DERIVADAS DE GASES REFRIGERANTES KUTXABANK Y CAJASUR	2019		2020		2021	
	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*
<b>R22</b>	344	622,64	17,5	31,68	46	83,26
<b>R410A</b>	0	0	167,5	348,82	78,7	139,60
<b>R407C</b>	0	0	161,50	286,48	119,6	249,67
<b>R32</b>	0	0	4,50	3,04	0	0,00
<b>R134A</b>	0	0	9,00	12,87	35	50,05
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>622,64</b>	<b>360</b>	<b>663,28</b>	<b>279,3</b>	<b>522,58</b>

*Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Anexo I del "Anexo I del Reglamento 517/2014" e IPCC - AR 4- WG 1- Chapter 2*

*\* Se corrige el dato de 407C reportado en 2020*

Los gases refrigerantes emitidos al medio ambiente en el conjunto de Obras y Mantenimiento de Kutxabank y Cajasur, se han reducido casi un 50%. En Kutxabank la cifra es similar al año anterior, y en Cajasur la reducción ha sido muy significativa. Mucha reducción de Cajasur, viene originada por la sustitución de climatizadores por nuevos con el Plan Renove de Clima en Sucursales.

Igualmente, este descenso en la generación de emisiones fugitivas de gases refrigerantes se ha visto motivado por la mejora del equipamiento gracias al Plan renove de climatización implantado, y por el control y seguimiento de fugas con los mantenedores/proveedores de mantenimiento.

Ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank, compra, produce, importa o exporta ningún tipo de refrigerante.

TOTAL ALCANCE 1	2019 tn CO2e*	2020 tn CO2e*	2021 tn CO2e*
<b>GAS</b>	80,98	76,94	187,27
<b>GASOIL</b>	58,33	127,44	43,20
<b>GASES REFRIGERANTES</b>	622,64	682,88	522,58

TOTAL ALCANCE 1	2019 tn CO2e*	2020 tn CO2e*	2021 tn CO2e*
<b>TOTAL</b>	<b>761,95</b>	<b>887,26</b>	<b>753,04</b>

**ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ELECTRICIDAD.**

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO	2019		2020		2021	
	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*	Consumo	tn CO2e*
<b>KUTXABANK Y CAJASUR</b>	137.323	6.294,47	123.587	0	119.451	0
<b>Resto de empresas</b>	2.591,14	118,77	3.195,26	0	3.473	0
<b>TOTAL</b>	139.914,14	6.413,24	126.782	0	122.924	0

Durante 2020 y 2021 no se han generado emisiones indirectas derivadas del consumo eléctrico ya que, desde el 1 de enero de 2020, todas las sucursales bancarias y la totalidad de los centros de trabajo de todo el Grupo Kutxabank se abastecen exclusivamente de electricidad proveniente de la planta fotovoltaica Núñez de Balboa de Iberdrola.

No obstante, se generan otras emisiones (NOx, SOx, humos, etc) por el uso de combustibles fósiles en calderas, grupos electrógenos y vehículos, que no son consideradas significativas en la entidad. Además, estos equipos y máquinas están sometidos a mantenimiento preventivo, así como a las revisiones y mediciones establecidas en la legislación vigente, lo que asegura un consumo eficiente de dichos combustibles.

**ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS.**

El cálculo de las toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente derivadas del transporte de personas entre los diferentes centros de trabajo de Kutxabank, así como otros viajes realizados por la actividad de la Entidad es el siguiente:

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2019		2020		2021	
	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*
<b>Coche</b>	3.234.982	592,23	2.128.345	364,80	2.121.685	363,66

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE KUTXABANK Y CAJASUR	2019		2020		2021	
	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*	KM	tn CO2e*
<b>Autobús**</b>	171.834	4,93	126.809	3,46	105.163	2,87
<b>Avión***</b>	622.887	102,83	189.117	29,41	104.612	16,27
<b>Ferrocarril</b>	443.919	14,48	142.918	5,28	88.566	3,27
<b>TOTAL</b>	<b>4.473.622</b>	<b>714</b>	<b>2.587.189</b>	<b>402,96</b>	<b>2.420.026</b>	<b>386,07</b>

\*Cálculos realizados según factores de emisión reportados por DEFRA: Guidelines to Defra - GHG Conversion Factors for Company Reporting.

\*\*Autobús y lanzaderas para el transporte interno de la plantilla.

\*\*\* Para este cálculo se estima que los vuelos de varias personas con el mismo origen y destino se consideran como un único vuelo.

Se han reducido considerablemente los kilómetros realizados debido a la situación de pandemia derivada de la Covid-19 que ha limitado la movilidad durante los dos últimos años.

El resultado de la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero de Kutxabank y Cajasur, calculada en base a los 3 alcances anteriores es la siguiente:

INTENSIDAD DE EMISIONES KUTXABANK Y CAJASUR	2019	2020	2021
Alcance 1	761,95	867,66	753,04
Alcance 2	6.412,24	0	0
Alcance 3	714	402,96	386,07
<b>Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3) tnCO<sub>2</sub>e</b>	<b>7.889,66</b>	<b>1.270,96</b>	<b>1.139,12</b>
<b>Nº Personas Kutxabank y Cajasur</b>	<b>5.522</b>	<b>5.365</b>	<b>5.205</b>
<b>Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO<sub>2</sub>e/personas)</b>	<b>1,43</b>	<b>0,24</b>	<b>0,22</b>

Por tanto, la reducción total en la generación de gases de efecto invernadero, tomando como línea base el ejercicio 2019, se cifra en 6.750,54 toneladas de CO<sub>2</sub>e, habiéndose reducido la intensidad de gases de efecto invernadero en un 84,62% a la de dicho ejercicio.

A esta reducción hay que añadirle las 13.656,51 toneladas de CO<sub>2</sub>e absorbidas por los bosques gestionados por Kutxabank.

Desde un punto de vista corporativo la actividad bancaria y parabancaria que realiza el Grupo Kutxabank no tiene una incidencia relevante en el cambio climático, y el Grupo realiza actividades tendentes a neutralizar su huella de carbono, tal y como se explica en diferentes partes de este informe.

Desde un punto de vista de gestión de riesgos, el cambio climático implica la existencia de riesgos físicos (ligados a eventos naturales que pueden afectar a los acreditados o las garantías prestadas) y riesgos de transición (ligados a la capacidad de los acreditados a adaptarse a cambios legales, tecnológicos, o de preferencias de los consumidores). Estos riesgos se pueden manifestar en forma de riesgo de crédito, de mercado u operacional principalmente, teniendo cada uno de estos riesgos sus propios ámbitos de gestión, políticas y procedimientos.

Las grandes corporaciones y clientes del Grupo Kutxabank están realizando una transición gradual hacia una economía descarbonizada invirtiendo en instalaciones o tecnologías no contaminantes (solares, fotovoltaicas, biomasa, vehículos eléctricos, hidrógeno verde y combustibles sintéticos) disponiendo a priori estas corporaciones de capacidad financiera para acometer esta transición. Kutxabank ya venía financiando desde hace años a las compañías en la inversión en este tipo de activos y en los últimos tiempos se ha puesto en más valor si cabe la financiación de este tipo de activos muy importante para el futuro de las compañías y muy ligado a nuestra identidad y cultura.

## 8.6 Biodiversidad

Kutxabank no genera impactos ambientales en áreas protegidas o de alto valor en relación con la biodiversidad, ya que la mayor parte de su actividad se realiza en entornos urbanos.

Debe mencionarse, no obstante, que Kutxabank dispone de un edificio administrativo de actividad decreciente, ubicado en Vitoria-Gasteiz (en el Paseo de la Biosfera), en un área de humedales denominado Salburua en la que existen algunas especies protegidas. En cualquier caso, la actividad que el banco desarrolla en dicho edificio no pone en riesgo ni la naturaleza de los humedales ni las especies que habitan en ella. Estas especies, que están incluidas en la Lista Roja de la IUCN43 (2003) como vulnerables, son las siguientes: odonatos, orugas, mariposas, anfibios (rana ágil), reptiles (galápago europeo), aves (cigüeña negra, aguilucho cenizo, tórtola europea, colirrojo real), mamíferos (murciélago ratonero mediano), etc.

Kutxabank gestiona una superficie de monte de 995,4 hectáreas cuyo aprovechamiento forestal se realiza a través de dos sociedades que se encargan de su mantenimiento, repoblación y explotación. Dicha superficie forestal está situada principalmente en los montes Sopeña, Oberan, Albina, Markebaso y Aldaba de las provincias de Bizkaia y Gipuzkoa.

No se han llevado a cabo acciones de restauración de hábitats o espacios protegidos ya que la actividad de Kutxabank no tiene incidencia negativa en ningún entorno.

## 8.7 Productos con impacto ambiental

En el 2021 el Grupo ha reforzado de forma especial su apuesta estratégica de promover un modelo de negocio sostenible, que sea capaz de maximizar su impacto positivo en materia económica, social y medioambiental, redirigiendo los flujos de capital y acompañando a los clientes en su transición hacia modelos de negocio más sostenibles.

Se ha trabajado intensamente en la identificación de nuevas oportunidades de negocio y en 2021 se han canalizado **2.260 millones de euros en financiación sostenible**.

Kutxabank dispone de una gama de productos específica para la financiación de adquisición de viviendas, reformas, vehículos y electrodomésticos eco-eficientes. Una parte muy significativa de esta financiación se ha destinado a la compra de viviendas energéticamente eficientes por parte de los clientes particulares a través de la denominada **Hipoteca Verde**. En 2021 se suscribieron alrededor de 6.000 operaciones englobadas dentro de esta modalidad hipotecaria por un valor total de 1.096 millones de euros, un 38% más que el importe formalizado en el 2020. Este tipo de préstamo, que supone ya el 26% de la nueva producción hipotecaria, ofrece condiciones especiales de financiación para los inmuebles que cuenten con las certificaciones energéticas más elevadas, así como su protección a través del "Seguro Verde". Se ha continuado avanzando en el desarrollo de productos sostenibles. Así, se ha firmado el acuerdo con IDAE para acometer la financiación de la mejora de la eficiencia energética de los edificios.

Por otro lado, 7 millones de euros, un 81% más que en el año anterior, se han destinado a **la financiación al consumo** en forma de préstamos para la adquisición de vehículos ecológicos o híbridos o para acometer reformas/ rehabilitaciones de viviendas o edificios que favorezcan la mejora de la eficiencia energética, el uso de energías renovables y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Kutxabank también ha continuado apoyando a las **empresas e instituciones** que han puesto en marcha iniciativas que contribuyen al desarrollo sostenible y medioambiental en sus respectivas zonas de influencia. Las divisiones especializadas en empresas e instituciones han aprobado

operaciones por valor de 1.157 millones de euros en inversiones englobadas dentro de la economía verde y sostenible, un 25% más que en 2020. En líneas generales, se ha favorecido la promoción de proyectos de generación e incorporación de energías renovables, de actividades que apuestan por la movilidad sostenible, o que promueven viviendas protegidas y energéticamente eficientes, entre otras iniciativas.

Entre los proyectos que han sido apoyados por Kutxabank, destacan, entre otros, diversos proyectos vinculados a la mejora de la capacidad renovable instalada en la península, a la mejora y acondicionamiento integral de ciclos hídricos, al mantenimiento de plantas de biomasa, o al desarrollo de iniciativas englobadas dentro de la agricultura y la ganadería sostenibles.

Kutxabank lidera el crédito para un buque híbrido para el servicio de combustible a barcos y recogida de derrames, que se está construyendo en los astilleros Murueta; para sustituir flotas de vehículos por coches que utilizan el gas licuado como combustible; para la recogida y segregación de residuos o para favorecer servicios de apoyo a la silvicultura.

Kutxabank ha participado en la articulación de varias operaciones de salida a bolsa y crédito sindicado a grandes corporaciones, con préstamos por valor de 450 millones de euros en los que el tipo de interés no sólo está ligado al rating, sino al cumplimiento de una serie de criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno.

En esa línea, el Grupo financiero ha contribuido al fortalecimiento de la estructura financiera de grandes compañías como el Grupo Acciona, ha participado en sus Financiaciones Sindicadas Sostenibles ESG de 3.300 millones de euros y la salida a bolsa de Acciona Energía, en una operación de financiación sostenible ESG de 550 millones de euros a Endesa, o de AENA, a través de su participación en la línea Sindicada (ESG- Linked RCF) de 800 millones de euros.

Por otro lado, se ha de destacar que **los más de 30.000 millones de euros de inversiones de nuestros clientes se gestionan con criterios de Inversión Socialmente Responsable (ISR)**. Fineco, la banca privada de Kutxabank, y Kutxabank Gestión, la principal gestora del Grupo, están adheridas desde 2016 y 2017, respectivamente, a los Principios de Inversión Responsable de la ONU (UNPRI). Además, Kutxabank Gestión es la gestora con más fondos ASG del mercado y ha sido considerada en 2021 como la primera gestora en tener todos sus fondos de inversión con la categoría de sostenibles según el artículo 8 del Reglamento de Divulgación 2019/2088.

## 8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea

En **julio de 2021** se adopta el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión **en desarrollo del artículo 8 del Reglamento sobre la Taxonomía**. En dicho reglamento se concreta el contenido y la presentación de la información que deben divulgar tanto las empresas financieras como las no financieras acerca de la manera y la medida en que las actividades de las mismas se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles, así como la metodología para cumplir con esa divulgación de información. Adicionalmente, **se especifican los indicadores clave de resultados que se aplican a las empresas financieras**. En el caso de las entidades de crédito, el principal indicador será el ratio de activos verdes (GAR, por sus siglas en inglés), que muestra la proporción de exposiciones relacionadas con actividades que se ajustan a la taxonomía en comparación con su total de activos. A este ratio le acompañan otros tres relativos a las exposiciones fuera de balance, a los ingresos por honorarios y comisiones y a la cartera de negociación.

**El calendario de divulgación establecido es progresivo**. En el caso de las entidades de crédito como Kutxabank, la obligación de divulgar el GAR completo y el indicador relativo a las exposiciones fuera de balance es efectiva a partir de enero 2024 respecto a la cartera del año anterior. En relación con los otros dos indicadores (honorarios e ingresos y cartera de negociación), la obligación de divulgación se establece a partir de enero 2026. Hasta entonces, **del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, se requiere una divulgación simplificada, de acuerdo a lo establecido en el artículo 10.3 y en el Anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178**. El Índice de Contenidos Normativos correspondiente a esta norma, al final de este documento, recoge los diferentes apartados en los que se da respuesta a los requerimientos del Anexo XI. Por su parte, la información incluida a continuación, junto con lo recogido en el Anexo I de esta Memoria, responde a los requerimientos del artículo 10.3.

**Al cierre de 2021, los activos totales netos del Grupo Kutxabank, en perímetro consolidado reservado<sup>2</sup>, ascendían a 65.188 millones de euros (67.018 millones en saldo bruto)**. El mayor peso del balance recae sobre la partida de préstamos y anticipos a la clientela, cuyo saldo, 47.527 millones de euros, se acerca al 75% del total de activos. El 70% de los préstamos y anticipos corresponden a deudores con garantía hipotecaria (51% aproximadamente sobre los

---

<sup>2</sup> Los datos cuantitativos que se presentan en este apartado son en perímetro consolidado reservado, en coherencia con el perímetro previsto en el reporting que aquí se recoge en respuesta a las obligaciones de divulgación derivadas del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.

activos totales), de los cuales la mayor parte están garantizados por bienes inmuebles residenciales, negocio core de la Entidad.

Por su parte, los saldos con Administraciones Públicas representan el 10% de los préstamos y anticipos, que suponen un 7% del total de activos netos. Incluyendo, adicionalmente, los instrumentos de deuda pública, el porcentaje alcanza el 15%. Considerando únicamente las exposiciones a administraciones centrales y emisores supranacionales y añadiendo las correspondientes a bancos centrales (“emisores soberanos” y “exposiciones frente a bancos centrales”) de acuerdo con los desgloses recogidos en la Tabla 1 del Anexo I), el porcentaje sobre los activos totales brutos asciende a un 15%.

Conforme, asimismo, al detalle recogido en la tabla mencionada del Anexo I, las exposiciones con sociedades no financieras representan un 15% sobre los activos totales brutos. La mayor parte de los saldos de esta partida se corresponde con empresas obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE. Dicho importe asciende, a cierre de 2021, a 6.051 millones de euros, un 61% sobre el total de este segmento y un 9% sobre los activos totales brutos (un 10,6% si se consideran únicamente los cubiertos por el ratio GAR –“Total Activos del GAR”). Los 3.811 millones de euros restantes, correspondientes a empresas no sujetas a este tipo de divulgación, suponen un 5,7% sobre el total de activos brutos del banco (un 6,7% sobre el “Total Activos del GAR”). Por último, los derivados, la cartera de negociación y los préstamos interbancarios a la vista presentan importes poco significativos, representando un 0,1%, un 0,1% y un 0,3%, respectivamente, del total de activos brutos.

De forma adicional, y según lo indicado en la normativa, en la Tabla 1 del Anexo I se da la información, por tipología de contraparte y partida, de los activos del balance identificados como elegibles, considerándose a estos efectos aquellas actividades económicas incluidas en la taxonomía de la UE y sobre las que la normativa vinculada se haya pronunciado y emitido criterios técnicos de selección.

En este ámbito, y debido a la reciente entrada en vigor de la normativa aplicable, no resulta posible dar cumplimiento estricto a los requisitos regulatorios recogidos en el Reglamento sobre la Taxonomía. No obstante, en los casos en los que esto no ha sido posible, y tal y como aconseja el propio regulador, la Entidad ha realizado, sobre una base voluntaria, el mejor esfuerzo de aproximación a los criterios normativos planteados, lo que le permitirá, a su vez, prepararse de cara al momento en que sea exigible la divulgación de los activos alineados con la taxonomía.

En las partidas correspondientes con la financiación a “Hogares”, a “Sociedades Financieras”, a “Financiación de Administraciones Locales” en lo que se refiere a financiación de vivienda pública, y a “Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales”, partidas que concentran la mayor parte del saldo del Grupo

Kutxabank, se ha realizado el análisis de su elegibilidad de acuerdo a los requerimientos normativos. Así se ha hecho igualmente respecto a las “Sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)” y a “Otra Financiación de Administraciones Locales”, en aquellos casos en los que la información disponible de las operaciones de la cartera crediticia lo ha permitido. En concreto, la suma de los activos elegibles de estas partidas ascendería a un 47,5% del total de activos brutos (56,0% si solamente tenemos en cuenta el “Total Activos del GAR”).

Respecto a las operaciones de las partidas de “Sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF” y de “Otra Financiación de Administraciones Locales” en las que el cumplimiento estricto de los requisitos regulatorios no ha sido posible, la Entidad ha incluido en el Anexo I, de forma separada, la información sobre elegibilidad obtenida en base voluntaria. Considerando ésta, el porcentaje de activos elegibles alcanzaría el 52,2% del total de activos (61,5% si solamente consideramos el “Total Activos del GAR”).

En resumen, **a continuación, se desglosa la información cuantitativa solicitada al respecto en el artículo 10.3 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 y cuyo detalle se incorpora en el Anexo I:**

	INFORMACIÓN EN BASE OBLIGATORIA		INCLUYENDO INFORMACIÓN EN BASE VOLUNTARIA	
	Sobre Total Activos del GAR	Sobre Activos Totales Brutos	Sobre Total Activos del GAR	Sobre Activos Totales Brutos
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Actividades Económicas Elegibles	56,0%	47,5%	61,5%	52,2%
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Actividades Económicas NO Elegibles	44,0%	52,5%	38,5%	47,8%
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Administraciones Centrales, Bancos Centrales y Emisores Supranacionales		15,0%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Derivados	0,1%	0,1%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Empresas No Sujetas a DINF	6,7%	5,7%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Cartera Negociación		0,1%		
%/ Activos Totales de las Exposiciones a Préstamos Interbancarios a la Vista	0,4%	0,3%		

Se advierte, no obstante, que teniendo en cuenta que la normativa medioambiental está en la actualidad todavía en una fase incipiente, y con amplio contenido todavía por regular y concretar, y que, en consecuencia, también la información de la Entidad en este ámbito se encuentra en desarrollo y con limitaciones, el contenido aquí divulgado, de acuerdo con las tablas y criterios adjuntos en el Anexo I, pudiera sufrir variaciones en los ejercicios siguientes, de forma paralela a los pronunciamientos del regulador y de los supervisores al respecto y en coherencia a los desarrollos que se lleven a cabo internamente para avanzar en la implantación de la taxonomía y del resto de proyectos de carácter medioambiental en la Entidad.

## 8.9 Evaluación ambiental de proveedores

Teniendo en cuenta que la actividad del Grupo Kutxabank se circunscribe al ámbito bancario y asegurador, no se considera relevante la generación de impactos ambientales significativos por parte de sus principales proveedores.

No obstante, Kutxabank y Cajasur solicitan a aquellos proveedores que prestan servicios que pudieran tener un mayor impacto ambiental, tales como las obras y reformas de oficinas o mantenimiento y limpieza de instalaciones, el compromiso de cumplimiento con la normativa ambiental vigente, la gestión de sus residuos de forma adecuada, o la utilización de productos de limpieza biodegradables, entre otros. Además, a la hora de adjudicar obras y reformas en oficinas valora positivamente disponer de un Sistema de Gestión Medioambiental, certificado según las normas ISO 14001 o Reglamento EMAS. De hecho, el 28,21% de los nuevos proveedores con los que han trabajado Kutxabank y Cajasur en 2021 disponen de dichas certificaciones ambientales.

Por otro lado, las compras de mobiliario de oficina se tratan de realizar a proveedores que utilizan madera proveniente de bosques sostenibles mediante certificación PEFC y productos ecodiseñados con objeto de minimizar su impacto ambiental.

Con carácter general, en el clausulado de los contratos suscritos con los proveedores se incluye que colaborarán con la observancia y cumplimiento de su política ambiental, con el objetivo de minimizar el impacto en caso de que existiera.

## 8.10 Cumplimiento normativo ambiental

Durante los últimos 4 años no se han producido multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental, y en concreto con aquella relacionada con la generación de contaminación lumínica o ruido ambiental. Tampoco se han recibido reclamaciones relacionadas con la gestión ambiental de ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank.

## 9. Desempeño social

Este año 2021 ha seguido condicionado en los planes de gestión de recursos humanos por la situación de la pandemia. Si bien los avances progresivos durante el año en los planes de vacunación han permitido a nivel sanitario ir progresando hacia un escenario de mayor seguridad, las diferentes olas del virus experimentadas a lo largo del año han obligado a seguir manteniendo medidas de protección y protocolos de actuación de los equipos que garanticen la seguridad y salud de la plantilla y de las y los clientes. En este escenario de incertidumbre y complejidad, la entidad ha seguido manteniendo plenamente operativos sus Comités específicos y de Continuidad de Negocio para el seguimiento y reporte de todas las incidencias asociadas a la pandemia.

Durante este año se ha continuado con la distribución de elementos de protección individual para toda la plantilla en todos los centros de trabajo (mascarillas, gel hidroalcohólico, distancia social, aforos etc.), cumpliendo con las exigencias y recomendaciones emitidas por las autoridades sanitarias y se han mantenido reuniones con la representación de los trabajadores a través del Comité Intercentros de Seguridad y Salud para informar de la evolución y decisiones en el ámbito de la salud. Han permanecido activas a lo largo diferentes momentos del año iniciativas y facilidades laborales de flexibilidad y conciliación que han permitido mantener abiertos al público los servicios y oficinas.

En este escenario de nueva normalidad condicionada, Kutxabank ha culminado la negociación con la representación sindical con la firma, el 31 de mayo de 2021, de un nuevo Convenio Colectivo con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024, que en estos momentos de incertidumbre supone un estímulo y mensaje de confianza y seguridad para la plantilla. Destacaríamos, una vez más, este año 2021 la capacidad de la entidad para seguir avanzando en el proceso de rejuvenecimiento de su plantilla con la incorporación de nuevo talento para las diferentes unidades de la entidad mediante la realización de procesos de selección con un alto componente digital en cuanto a las herramientas utilizadas y el enfoque del proceso.

Cajasur ha seguido reforzando sus redes comerciales con nuevo talento que permiten ofrecer un servicio diferenciado de calidad en entornos geográficos en crecimiento. En paralelo y para completar este plan de rejuvenecimiento, Kutxabank ha acometido un nuevo programa de jubilación voluntario ofertado a un colectivo determinado de la plantilla. Igualmente, la Entidad no ha paralizado el proceso de desarrollo y formación de su equipo humano, utilizando para ello todas las facilidades formativas online que dispone ya la entidad.

Así durante este año 2021 se ha procedido a ofrecer la actualización de las acreditaciones formativas de MIFID, LCCI y Seguros, mediante contenidos a través de la plataforma formativa

virtual, que permiten a la plantilla mantener altos estándares de conocimientos financieros y competencias profesionales.

Por último, y por el indudable impacto social positivo que ejercen las Fundaciones Bancarias accionistas, el Grupo Kutxabank continuará creando valor para sus accionistas únicos, a quienes continuará destinando un elevado dividendo con cargo a los beneficios anuales.

Los resultados de las diferentes líneas de trabajo se pueden valorar en los siguientes apartados del presente documento.

## 9.1. Prácticas laborales

### 9.1.1. Kutxabank y Cajasur

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de Kutxabank y Cajasur a 31 de diciembre 2021 y su evolución respecto a los ejercicios anteriores, desglosados por sexo, categoría profesional y edad<sup>3</sup>.

La clasificación de categorías profesionales realizada para todas las entidades del Grupo Kutxabank se ha elaborado utilizando el criterio de clasificación interno de cada entidad, el cual ha sido adaptado a las cuatro categorías reportadas en este documento, con objeto de facilitar el análisis de todas las plantillas de una forma similar.

---

<sup>3</sup> Las personas de 50 años se han incluido en la franja de edad de "Entre 30 y 50".



# Memoria de Sostenibilidad Grupo Kutxabank

Año: 2021

Pág: 171 de  
253

<b>KUTXABANK</b>	<b>2019</b>			<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
Mayor de 50	16	3	19	17	3	20	16	3	19
Entre 30 y 50	1	2	3	0	2	2	1	2	3
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>706</b>	<b>896</b>	<b>1.602</b>	<b>669</b>	<b>870</b>	<b>1.539</b>	<b>627</b>	<b>841</b>	<b>1.468</b>
Mayor de 50	166	151	317	127	120	247	118	112	230
Entre 30 y 50	538	740	1278	537	740	1.277	499	710	1.209
Menor de 30	2	5	7	5	10	15	10	19	29
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>738</b>	<b>1.402</b>	<b>2.140</b>	<b>670</b>	<b>1.380</b>	<b>2.050</b>	<b>613</b>	<b>1.344</b>	<b>1.957</b>
Mayor de 50	224	234	458	141	199	340	83	176	259
Entre 30 y 50	358	804	1162	373	819	1.192	386	837	1.223
Menor de 30	156	364	520	156	362	518	144	331	475
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.462</b>	<b>2.303</b>	<b>3.765</b>	<b>1.357</b>	<b>2.255</b>	<b>3.612</b>	<b>1.258</b>	<b>2.190</b>	<b>3.448</b>



<b>CAJASUR</b>	<b>2019</b>			<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD, SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
Mayor de 50	4	0	4	4	0	4	4	0	4
Entre 30 y 50	4	3	7	4	3	7	4	3	7
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>309</b>	<b>206</b>	<b>515</b>	<b>304</b>	<b>212</b>	<b>516</b>	<b>290</b>	<b>198</b>	<b>488</b>
Mayor de 50	89	30	119	105	41	146	116	50	166
Entre 30 y 50	220	176	396	199	171	370	174	148	322
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>510</b>	<b>715</b>	<b>1.225</b>	<b>513</b>	<b>707</b>	<b>1.220</b>	<b>526</b>	<b>726</b>	<b>1252</b>
Mayor de 50	164	114	278	186	153	339	216	185	401
Entre 30 y 50	335	589	924	317	545	862	292	523	815
Menor de 30	11	12	23	10	9	19	18	18	36
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Mayor de 50	3	0	3	3	0	3	4	0	4
Entre 30 y 50	3	0	3	3	0	3	2	0	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>833</b>	<b>924</b>	<b>1.757</b>	<b>831</b>	<b>922</b>	<b>1.753</b>	<b>830</b>	<b>927</b>	<b>1.757</b>



## Memoria de Sostenibilidad Grupo Kutxabank

Año: 2020

Pág: 173 de  
253

KUTXABANK	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN						
CAPV	880	1.710	2.590	787	1.654	2.441
NO CAPV	477	545	1.022	471	536	1.007
Total	1.357	2.255	3.612	1.258	2.190	3.448

CAJASUR	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN						
CAPV	0	0	0	0	0	0
NO CAPV	831	922	1.753	830	927	1.757
Total	831	922	1.753	830	927	1.757

El 100% de los directivos del Comité de Dirección de Kutxabank y el 90,9% de Cajasur proceden<sup>4</sup> de la comunidad local (CAPV/Andalucía).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK*	2020	2021
Total	19	18
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

PERSONAL CON DISCAPACIDAD CAJASUR*	2020	2021
Total	13	15
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

<sup>4</sup> Procedencia entendida desde el sentido de origen (nacimiento)



Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Kutxabank y Cajasur, desglosado por sexo:

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Indefinido	1.255	2.034	3.289	1.170	1.999	3.169
Interinidad	16	45	61	13	23	36
Prácticas	80	150	230	66	146	212
Prácticas (Cond. Esp)	6	26	32	8	22	30
Obra o Servicio	0	0	0	1	0	1
A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.357</b>	<b>2.255</b>	<b>3.612</b>	<b>1.258</b>	<b>2.190</b>	<b>3.448</b>

*\*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato*

<b>CAJASUR</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR SEXO</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Indefinido	828	917	1.745	822	918	1.740
Interinidad	0	0	0	0	0	0
Prácticas	3	5	8	8	9	17
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0	0	0	0
Obra o Servicio	0	0	0	0	0	0
A tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>922</b>	<b>1.753</b>	<b>830</b>	<b>927</b>	<b>1.757</b>

*\*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato*



KUTXABANK PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020							2021						
	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL
<b>DIRECCIÓN</b>	22	0	0	0	0	0	22	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
Mayor de 50	20	0	0	0	0	0	20	19	0	0	0	0	0	19
Entre 30 y 50	2	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	3
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	1.539	0	0	0	0	0	1.539	<b>1.468</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.468</b>
Mayor de 50	247	0	0	0	0	0	247	230	0	0	0	0	0	230
Entre 30 y 50	1.277	0	0	0	0	0	1.277	1.209	0	0	0	0	0	1.209
Menor de 30	15	0	0	0	0	0	15	29	0	0	0	0	0	29
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	1.727	61	230	32	0	0	2.050	<b>1.678</b>	<b>36</b>	<b>212</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1.957</b>
Mayor de 50	340	0	0	0	0	0	340	259	0	0	0	0	0	259
Entre 30 y 50	1.188	4	0	0	0	0	1.192	1.220	2	0	0	1	0	1.223
Menor de 30	199	57	230	32	0	0	518	199	34	212	30	0	0	475
<b>OFICIOS VARIOS</b>	1	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Mayor de 50	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
Entre 30 y 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	3.289	61	230	32	0	0	3.612	<b>3.169</b>	<b>36</b>	<b>212</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3.448</b>

\*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato

CAJASUR PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020							2021						
	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	TOTAL
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
Mayor de 50	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	4
Entre 30 y 50	7	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	0	7
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>516</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>516</b>	<b>488</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>488</b>
Mayor de 50	146	0	0	0	0	0	146	166	0	0	0	0	0	166
Entre 30 y 50	370	0	0	0	0	0	370	322	0	0	0	0	0	322
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>1.212</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.220</b>	<b>1235</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.252</b>
Mayor de 50	339	0	0	0	0	0	339	401	0	0	0	0	0	401
Entre 30 y 50	862	0	0	0	0	0	862	815	0	0	0	0	0	815
Menor de 30	11	0	8	0	0	0	19	19	0	17	0	0	0	36
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
Mayor de 50	3	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	4
Entre 30 y 50	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1.745</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.753</b>	<b>1.740</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1.757</b>

\*Datos a 31 de diciembre de la distribución de la plantilla por tipo de contrato

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Indefinido	32	69	<b>101</b>	15	48	63
Temporal	102	209	<b>311</b>	117	288	405
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>278</b>	<b>412</b>	<b>132</b>	<b>336</b>	<b>468</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN</b>	<b>CAPV</b>	<b>NO CAPV</b>	<b>Total</b>	<b>CAPV</b>	<b>NO CAPV</b>	<b>Total</b>
Indefinido	93	8	<b>101</b>	60	3	63
Temporal	280	31	<b>311</b>	366	39	405
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>39</b>	<b>412</b>	<b>426</b>	<b>42</b>	<b>468</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>				<b>2021</b>			
<b>NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>	<b>TOTAL</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>	<b>TOTAL</b>
Indefinido	90	11	0	<b>101</b>	57	6	0	63
Temporal	294	17	0	<b>311</b>	383	22	0	405
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>412</b>	<b>440</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>468</b>

<b>CAJASUR</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Indefinido	8	4	12	3	8	11
Temporal	0	0	0	8	12	20
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>31</b>

CAJASUR	2020			2021		
	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
<b>NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN</b>						
Indefinido	0	12	<b>12</b>	0	11	<b>11</b>
Temporal	0	0	<b>0</b>	0	20	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>

CAJASUR	2020				2021			
	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
<b>NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD</b>								
Indefinido	8	4	0	<b>12</b>	8	3	0	<b>11</b>
Temporal	0	0	0	<b>0</b>	20	0	0	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>31</b>

El trabajo sustancial propio de la actividad financiera a través de sus centros y oficinas de las diferentes redes comerciales es prestado por el personal de la entidad, con contratos laborales, bien indefinidos, bien de duración determinada.

Kutxabank ha procedido en 2021 a la selección de 7 profesionales con experiencia en diferentes ámbitos especializados de la entidad y al desarrollo de un proceso de selección para la incorporación de nuevo talento con experiencia previa en la entidad mediante contratos formativos en prácticas además de nuevo talento sin experiencia en la entidad. Este proceso ha permitido reforzar las redes comerciales tradicionales además de dotar a ciertas áreas con perfiles formativos adaptados a las nuevas necesidades cuantitativas y tecnológicas. Igualmente, continúa con el proceso de selección iniciado en Cataluña para reforzar la capacidad comercial y de crecimiento de esta red. Adicionalmente la Entidad ha realizado contratos de duración determinada vía contratos de interinidad que responden a las necesidades de cobertura por determinadas circunstancias como ausencias por IT, permisos de maternidad y en general por situaciones que permiten la sustitución de trabajadores con derecho a reserva de puesto de trabajo.

Igualmente, dentro de los contratos de duración determinada, Kutxabank ha iniciado la contratación de personal titulado de sus territorios de origen para, mediante la realización de contratos formativos en prácticas, facilitar la posibilidad de obtener la práctica profesional adecuada al nivel de estudios o formación cursado.

Cajasur ha procedido en 2021 a la contratación de 3 personas con contrato indefinido y 20 contratos temporales. Además, ha procedido a la conversión de 8 contratos formativos en prácticas en indefinidos a su vencimiento.

Además, durante el ejercicio 2021 Kutxabank ha puesto en marcha un programa de prejubilaciones voluntarias al que se han acogido un total de 130 empleados y empleadas que han causado, en consecuencia, baja en la Entidad.

Se documenta a continuación la tasa de rotación, calculada en función de las bajas voluntarias entre el personal con contrato indefinido, de los últimos ejercicios:

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>TASA ROTACIÓN POR SEXO</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Número	6	7	13	5	11	16
%	<b>0,48%</b>	<b>0,34%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,43%</b>	<b>0,55%</b>	<b>0,50%</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>TASA ROTACIÓN POR REGIÓN</b>	<b>CAPV</b>	<b>NO CAPV</b>	<b>Total</b>	<b>CAPV</b>	<b>NO CAPV</b>	<b>Total</b>
Número	10	3	13	12	4	16
%	<b>0,44%</b>	<b>0,30%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,55%</b>	<b>0,40%</b>	<b>0,50%</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>TASA ROTACIÓN POR EDAD</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>
Número	0	13	0	7	8	1
%	<b>0,00%</b>	<b>0,53%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,07%</b>	<b>0,33%</b>	<b>0,20%</b>

CAJASUR	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número	2	3	5	2	2	4
%	0,24%	0,33%	0,29%	0,24%	0,22%	0,23%

CAJASUR	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Número		5	5		4	4
%		0,29%	0,29%		0,23%	0,23%

CAJASUR	2020			2021		
TASA ROTACIÓN POR EDAD	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Número		5		2	1	1
%		0,29%		5,56%	0,09%	0,17%



<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
Menor de 30						
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Mayor de 50	1		1			
Entre 30 y 50				1	0	1
Menor de 30						
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50						
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>CAJASUR</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>		
<b>Nº DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
Mayor de 50						
Entre 30 y 50						
Menor de 30						
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Mayor de 50						
Entre 30 y 50				3		3
Menor de 30						
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
Mayor de 50						
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

ABSENTISMO KUTXABANK*	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	17.770	34.859	52.629	21.724	44.423	66.147	14.936	44.937	59.873
Maternidad	-	11.704	11.704	-	8.665	8.665	-	8.802	8.802
Paternidad	2.770	-	2.770	3.192	-	3.192	3.673	-	3.673
Otros (Accidentes sin parte de baja)	5	34	39	14	18	32	7	22	29
<b>Total de jornadas de absentismo</b>	<b>20.545</b>	<b>46.597</b>	<b>67.142</b>	<b>24.930</b>	<b>53.106</b>	<b>78.036</b>	<b>18.616</b>	<b>53.761</b>	<b>72.377</b>
<b>Tasa de absentismo (%)</b>	<b>3,85%</b>	<b>5,56%</b>	<b>4,91%</b>	<b>4,93%</b>	<b>6,43%</b>	<b>5,86%</b>	<b>3,98%</b>	<b>6,65%</b>	<b>5,67%</b>

\*En jornadas calculado con el dato medio de plantilla comunicado al INE (Encuesta Anual Coste Laboral)

ABSENTISMO CAJASUR*	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	7.500	10.172	17.672	8.512	12.278	19.955	8.595	13.737	22.332
Maternidad		2.252	2.252		1.544	1.544	0	1.486	1.499
Paternidad	1.047		1.047	1.067		1.067	1.729	0	1.743
Otros	3.037	4.773	7.810	2.018	4.010	6.028	4.164	5.613	9.777
<b>Total de jornadas de absentismo</b>	<b>11.584</b>	<b>17.197</b>	<b>28.781</b>	<b>11.597</b>	<b>17.832</b>	<b>28.594</b>	<b>14.489</b>	<b>20.835</b>	<b>35.324</b>
<b>Tasa de absentismo (%)</b>	<b>2,47%</b>	<b>3,02%</b>	<b>2,76%</b>	<b>2,81%</b>	<b>3,65%</b>	<b>3,12%</b>	<b>1,62%</b>	<b>2,39%</b>	<b>4,01%</b>

\*Dato reportado en número de jornadas

En relación con el total de empleados y empleadas tuvieron derecho a un permiso de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad KUTXABANK	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	65	69	41	63	35	56
Mujeres	97	139	74	99	80	99
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>208</b>	<b>115</b>	<b>162</b>	<b>115</b>	<b>155</b>

Maternidad / paternidad CAJASUR	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	25	28	25	27	43	44
Mujeres	19	25	13	18	12	16
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>60</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, un total de 155 personas de Kutxabank y 60 de Cajasur han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo han podido disfrutar y se han incorporado al trabajo.

Ninguna de las Comisiones de Igualdad ha recibido en 2021 denuncias o quejas relacionadas con la discriminación por género.

Kutxabank y Cajasur cuentan con un Plan de Igualdad desde donde se reflejan las principales líneas estratégicas y de actuación para continuar garantizando la promoción de los principios de igualdad de género en todas las actividades de la Entidad, y ha establecido nuevas medidas en materia de conciliación de la vida personal y profesional.

Asimismo, tanto en Kutxabank como en Cajasur existen sendos protocolos para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual, del acoso por razón de sexo, del acoso laboral y frente a todas las formas de acoso. En dichos protocolos, que están publicados en las respectivas intranets corporativas, se recogen los procedimientos para que cualquier empleado o empleada pueda poner en marcha los mecanismos previstos a tales efectos.

Además, ambas entidades incluyen en sus políticas de selección, promoción y desarrollo de las personas al respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razones de género, raza, edad, u otras circunstancias.

En 2021 se llevó a cabo formación presencial en materia de selección y promoción no discriminatoria que incluyó antecedentes y novedades legislativas en materia de igualdad y exigencias regulatorias, así como la política propia de Kutxabank. Esta acción formativa de dos horas de duración estuvo dirigida al departamento de Gestión y Desarrollo de RRHH de Kutxabank.

Se ha desarrollado una Formación específica en Normativa sobre Planes de Igualdad e Igualdad Retributiva, de 3 horas de duración, dirigida a los miembros de la Comisión de Igualdad de Cajasur. Asimismo, se ha realizado una formación en Sesgos Inconscientes, de 6 horas de duración, en la que han participado 7 personas del Área de RRHH de Cajasur.

	2021
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN SELECCIÓN Y PROMOCIÓN NO DISCRIMINATORIA KUTXABANK</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	42
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	36
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>78</b>

	2021
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN SELECCIÓN Y PROMOCIÓN NO DISCRIMINATORIA CAJASUR</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	9
JEFATURAS Y TÉCNICOS	42
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	24
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>75</b>

La ratio de la retribución mínima de entrada en relación con el salario mínimo interprofesional es la siguiente:

Comparativa salarial KUTXABANK	2019			2020			2021		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	1,78	1,78	1,78	1,69	1,69	1,69	1,67	1,67	1,67

\*Salario mínimo interprofesional 2019: 12.600 euros

\*Salario mínimo interprofesional 2020: 13.300 euros

\*Salario mínimo interprofesional 2021: 13.510 euros

2019	2020	2021
------	------	------

Comparativa salarial CAJASUR	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	2,85	2,85	2,85	1,2	1,2	1,2	1,18	1,18	1,18

\*Salario mínimo interprofesional 2019: 12.600 euros

\*Salario mínimo interprofesional 2020: 13.300 euros

\*Salario mínimo interprofesional 2021: 13.510 euros

Kutxabank y Cajasur entienden la compensación como un elemento inspirador del espíritu de superación y como un elemento de creación de valor en el largo plazo, en coherencia con una estrategia de sostenibilidad y gestión prudente del riesgo, equilibrando los componentes fijos y variables de la remuneración. De acuerdo con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, los elementos retributivos fijos están regulados sin que exista diferencia en función del género. Se establece el nivel retributivo en sus Convenios Colectivos para cada categoría profesional, y los complementos están relacionados con la clasificación de puestos y/o de oficinas, sin que se den diferencias retributivas entre mujeres y hombres, de forma que la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1. De igual forma, los esquemas de retribución variable están asociados al puesto o función y fundamentados en reglas de cálculo transparentes, que reconocen de forma objetiva el desempeño y resultan fácilmente auditables, lo que descarta cualquier opción de discriminación por razón de género.

Se reporta a continuación la información correspondiente a las remuneraciones medias desglosadas por género para Kutxabank y Cajasur así como los indicadores de brecha salarial.

La brecha salarial mide la diferencia entre el salario medio de los hombres y las mujeres, expresada como porcentaje en relación al salario medio de los hombres, considerando la remuneración global (diferencia salarios H y M / salarios H).

Existe un sistema de clasificación de puestos vigente en la Entidad, que otorga a cada puesto un valor coherente con sus responsabilidades, requerimientos y peso en la Organización, y que permite por tanto comparar entre sí trabajos de igual valor. La remuneración asociada a cada puesto es neutra en cuanto al género de su ocupante.

No obstante lo anterior, la comparación de medias salariales por género puede verse influida, entre otros aspectos, por elementos como el perfil medio de edad o antigüedad de cada uno de los colectivos de la plantilla, considerando que hay elementos retributivos, unos asociados a la antigüedad y otros asociados a la consolidación de niveles retributivos, cuya regulación ha evolucionado a lo largo del tiempo. En este sentido, la antigüedad media de los hombres es

superior a la de mujeres, y el peso relativo de la remuneración asociada a la antigüedad y consolidación de niveles retributivos ha variado en las sucesivas revisiones de los convenios colectivos.

La brecha salarial ajustada permite comparar los salarios por hora de hombres y mujeres, aislando los efectos generados por variables ajenas al puesto (la pirámide de edad, distribución de colectivos) y del puesto de trabajo, considerando la remuneración global asociada al puesto o función, por un mismo trabajo o por un trabajo de igual valor.

Entidad	Brecha salarial ajustada	
	2020	2021
Kutxabank	0,5%	0,5%
Cajasur	0,6%	0,6%

En los siguientes cuadros se muestran las remuneraciones medias totales percibidas, de acuerdo con las de las especificaciones del Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

KUTXABANK	2020								
	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
Dirección	83%	82%	83%	17%	18%	17%	197	188	195
Jefaturas y técnicos	94%	95%	95%	6%	5%	5%	84	76	79
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	58	50	53
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	67	--	67
Mayor de 50	95%	97%	96%	5%	3%	4%	110	92	100
Entre 30 y 50	95%	96%	96%	5%	4%	4%	69	62	65
Menor de 30	97%	97%	97%	3%	3%	3%	26	27	27

KUTXABANK	2021								
	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
Dirección	84%	83%	84%	16%	17%	16%	209	189	204
Jefaturas y técnicos	94%	95%	94%	6%	5%	6%	83	75	78
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	55	52	53
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	67	--	67
Mayor de 50	94%	97%	95%	6%	3%	5%	101	86	93
Entre 30 y 50	95%	96%	96%	5%	4%	4%	71	65	67
Menor de 30	96%	97%	97%	4%	3%	3%	29	29	29

2020									
<b>CAJASUR</b> <i>Importes en miles de euros</i>	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	87%	90%	88%	13%	10%	12%	144	92	130
Jefaturas y técnicos	96%	97%	96%	4%	3%	4%	58	51	55
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	44	40	42
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	42	--	42
Mayor de 50	97%	98%	98%	3%	2%	2%	57	46	53
Entre 30 y 50	97%	98%	97%	3%	2%	3%	47	42	44
Menor de 30	97%	99%	98%	3%	1%	2%	22	22	22

2021									
<b>CAJASUR</b> <i>Importes en miles de euros</i>	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	92%	89%	91%	8%	11%	9%	154	99	139
Jefaturas y técnicos	89%	89%	89%	11%	11%	11%	63	57	61
Administrativos/comerciales	88%	89%	89%	12%	11%	11%	50	44	47
Oficios varios	90%	--	90%	10%	--	10%	45	--	45
Mayor de 50	89%	90%	89%	11%	10%	11%	62	49	57
Entre 30 y 50	88%	88%	88%	12%	12%	12%	52	46	49
Menor de 30	93%	93%	93%	7%	7%	7%	28	31	29

\*Los datos relativos a 2020 se han recalculado siguiendo las especificaciones del Real Decreto 902/2020.

### 9.1.2. Grupo Fineco

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de **Fineco** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	5	3	8	5	3	8
Mayor de 50	2	1	3	2	1	3
Entre 30 y 50	3	2	5	3	2	5
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	9	6	15	9	7	16
Mayor de 50	2	1	3	2	0	2
Entre 30 y 50	5	2	7	5	2	7
Menor de 30	2	3	5	2	5	7
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	21	22	43	22	25	47
Mayor de 50	11	3	14	11	6	17
Entre 30 y 50	10	17	27	10	15	25
Menor de 30	0	2	2	1	4	5
<b>OFICIOS VARIOS</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>71</b>

La distribución de la plantilla de Grupo Fineco por región es la siguiente:

REGIÓN	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>CAPV</b>	27	25	52	27	29	56
<b>NO CAPV</b>	8	6	14	9	6	15
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>71</b>

En este caso, el 87,5% del personal del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD FINECO	2020	2021
<b>Total</b>	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%		

Los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla, desglosado por sexo son los siguientes:

TIPO DE CONTRATO	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
<b>Indefinido</b>	35	30	65	36	35	71
<b>Temporal</b>	0	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>71</b>

Durante el ejercicio 2021, Grupo Fineco ha realizado 7 contrataciones, las 7 de carácter indefinido (3 hombres y 4 mujeres).

El trabajo sustancial propio de la actividad de Grupo Fineco, a través de sus oficinas, es prestado por la plantilla de la entidad, con contratos laborales indefinidos.

La tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios es la reflejada a continuación:

	REGIÓN	2019			2020			2021		
		H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Rotación media de personal	C.A.P.V.	10,71%	18,06%	13,96%	7,34%	0,00%	3,87%	7,34%	0,00%	3,68%
	NO C.A.P.V.	12,50%	16,67%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>11,11%</b>	<b>17,76%</b>	<b>14,03%</b>	<b>5,68%</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,04%</b>	<b>5,52%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,89%</b>

	2019	2020	2021
<b>Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional</b>	2 (Ambas Mujeres, Administrativas/Comerciales, entre 30 y 50 años)	0	1 (Hombre, Jefaturas y Técnicos, entre 30 y 50 años)

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2021 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
<b>Hombres</b>	3	1,625	2	0,5	4	1,8
<b>Mujeres</b>	5	3,902	2	1,1	1	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>5,527</b>	<b>4</b>	<b>1,6</b>	<b>5</b>	<b>2,8</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, un total de 5 personas de Grupo Fineco han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

De todos los derechos por permiso de maternidad o paternidad generados en el ejercicio 2021, se han podido disfrutar en un 56%. El resto se disfrutarán en el ejercicio 2022.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, ha podido disfrutarlo y se ha incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Fineco es el siguiente:

Absentismo*	2019	2020	2021
%	2,25%	0,27%	2,23%
Horas	2.511	306	2.691

\*Absentismo por enfermedad común, accidente laboral y otros permisos.

Fineco cuenta con una política retributiva justa y equitativa que favorece la igualdad real de oportunidades, con independencia de otros factores como la edad o el género.

En línea con el objetivo estratégico de construir relaciones sostenibles y de largo plazo con sus diferentes grupos de interés, las entidades del Grupo Fineco apuestan de manera decidida por la creación de empleo estable y de calidad, que retenga y desarrolle el talento, factor determinante para su modelo de negocio.

La plantilla de Fineco está formada por un cohesionado y orgulloso equipo de personas comprometidas con la organización, donde el compañerismo y la generosidad individual llevan a la ambición colectiva de manera natural.

El Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades constituye un pilar básico de actuación para Fineco, así como la ética personal y profesional de las personas que integran la organización. Todas las actuaciones del personal de Fineco están guiadas por el conjunto de valores definidos en el Código Ético, siendo el respeto a la igualdad de las personas y a su diversidad el primero de todos ellos.

Las entidades del Grupo Fineco aspiran a la excelencia profesional con un exigente, pero ilusionante modelo de atracción y desarrollo de talento en el que se valora el esfuerzo y el compromiso, tratando de alinear objetivos individuales y corporativos eludiendo cualquier potencial conflicto de interés en un sistema asimilable a las sociedades cooperativas.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

### 9.1.3. Kutxabank Gestión

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Gestión** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
Mayor de 50	3	0	3	3	0	3
Entre 30 y 50	0	1	1	0	1	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>
Mayor de 50	2	5	7	2	7	9
Entre 30 y 50	9	15	24	9	12	21
Menor de 30	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>23</b>
Mayor de 50	1	1	2	1	2	3
Entre 30 y 50	0	18	18	0	17	17
Menor de 30	1	2	3	1	2	3
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>57</b>

La distribución de la plantilla de Kutxabank Gestión por región es la siguiente:

Región	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>CAPV</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>57</b>
<b>NO CAPV</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>57</b>

En este caso el 100% de los directivos procede de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK GESTIÓN	2019	2020	2021
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Kutxabank Gestión, desglosado por sexo:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Indefinido</b>	<b>16</b>	<b>39</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>41</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>56</b>
<b>Temporal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Temporal (Cond. Espec.)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>57</b>

Durante 2021 una persona con contrato fin de obra pasa a ser indefinido y se contrata a otra persona con contrato en prácticas.

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Indefinido</b>	0	0	0	0	1	1	1	0	1
<b>Interinidad</b>	1	1	2	1	1	2	0	0	0
<b>Prácticas</b>	0	1	1	0	0	0	0	1	1
<b>Prácticas (Cond. Esp)</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Obra o Servicio</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

Rotación media de personal	REGIÓN	2019			2020			2021		
		H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
	<b>C.A.V.</b>	0,00%	0,00%	0,00%	1,77%	0,00%	1,77%	0,00%	0,00%	0,00%

*\*En Kutxabank Gestión, todo el personal trabajan en la CAPV al estar todas sus Sedes en ese territorio.*

No ha habido despidos durante los ejercicios 2020 ni 2021.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2020 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
<b>Hombres</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Mujeres</b>	3	3	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, no se han recibido solicitudes de baja por maternidad o paternidad, por lo que no ha habido permisos de este tipo

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank Gestión es el siguiente:

Absentismo	2019	2020	2021
<b>%</b>	3,58%	1,47%	0,63%
<b>Horas</b>	3.550	1.499	630

*\*Absentismo por accidente de trabajo, enfermedad, maternidad y paternidad. Se ha modificado la información publicada en 2019 para ajustar el criterio de reporte.*

La cuantía total de la remuneración abonada por la sociedad gestora a su personal es fundamentalmente remuneración fija y un importe no muy significativo en remuneración variable. No existen remuneraciones basadas en participación en los beneficios de las IIC obtenidas por la SGIIIC como compensación por la gestión. Existe un colectivo identificado, cuya actuación podría tener una incidencia material en el perfil de riesgo de la Sociedad, y que se analiza separadamente.

El cálculo de la retribución es análogo para los distintos grupos de personas. La retribución fija está regulada en el acuerdo laboral de Kutxabank Gestión, y, en su caso, en los contratos individuales firmados con algunos altos cargos. Las principales reglas de funcionamiento de la retribución variable son: la remuneración variable total no supera el 20% de la masa salarial total; a nivel individual, no puede superar el 25% de la remuneración fija, pudiendo asimismo ser nula y, para las personas que ejercen funciones de control, existe un máximo de peso en los indicadores de negocio. Anualmente, la propuesta de remuneración variable se analiza por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de la Sociedad y se presenta para su aprobación por el Consejo de Administración.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

#### 9.1.4. Kutxabank Seguros

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Kutxabank Seguros** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Mayor de 50</b>	4	1	5	4	1	5
<b>Entre 30 y 50</b>	1	0	1	1	0	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>45</b>
<b>Mayor de 50</b>	4	8	12	5	10	15
<b>Entre 30 y 50</b>	12	17	29	14	16	30
<b>Menor de 30</b>	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>19</b>	<b>38</b>	<b>57</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>59</b>
<b>Mayor de 50</b>	5	2	7	5	5	10
<b>Entre 30 y 50</b>	14	34	48	14	33	47
<b>Menor de 30</b>	0	2	2	0	2	2
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>110</b>

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	2020			2021			
	Región	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV		28	59	87	31	62	93
NO CAPV		12	5	17	12	5	17
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>110</b>

El 100% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK SEGUROS	2019	2020	2021
<b>Total</b>	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Kutxabank Seguros, desglosado por sexo:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	39	61	100	40	61	101	43	62	105
Temporal	0	2	2	0	3	3	0	5	5
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>102</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>110</b>

Además, durante los últimos años Kutxabank Seguros ha realizado las siguientes contrataciones:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Interinidad	1	7	8	0	9	9	0	15	15
Conversión Temporal en indefinido	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad, a través de sus oficinas, es prestado por su plantilla, con contratos laborales, o indefinidos o de duración determinada.

Durante 2021 la entidad ha realizado una conversión de contrato temporal a indefinido, además de contratos por circunstancias de la producción y contratos de duración determinada a través de contratos de interinidad, que responden a las necesidades de cobertura surgidas en determinadas circunstancias, tales como ausencias por IT, permisos de maternidad y, en general, por situaciones que permiten la sustitución de personas trabajadoras con derecho a reserva de puesto de trabajo.

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

Rotación media de personas	2019			2020			2021			
	REGIÓN	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
	C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
NO C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

No ha habido despidos en los tres últimos años.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2020 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	1	1	2	2	1	2
Mujeres	4	4	2	3	2	3
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, un total de **5** personas de Kutxabank Seguros han podido disfrutar de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

El 100% de los empleados y empleadas con derecho al permiso de maternidad o paternidad, lo ha podido disfrutar y se ha incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank Seguros es el siguiente:

Absentismo*	2019	2020	2021
%	4,34%	3,23%	4,83%
Horas	7.796	5.691	8.969

\* Absentismo por accidente laboral, enfermedad y otros permisos.

Kutxabank Seguros, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece el nivel retributivo para cada categoría profesional en su Convenio Colectivo. Por tanto, la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1.

Asimismo, dispone de un Marco de Política Retributiva que se revisa anualmente de acuerdo a los procedimientos establecidos desde el Grupo Kutxabank.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

#### 9.1.5. Grupo Inmobiliario

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de **Compañía Promotora y de Comercio del Estrecho, S.L.** y del **Golf Valle Romano S.L.** durante el ejercicio 2021 y su evolución respecto al ejercicio anterior, desglosados por sexo, categoría profesional y edad, ya que son las únicas sociedades del Grupo Inmobiliario que tienen personal:

Sociedad	2019	2020	2021
Compañía Promotora del Estrecho S.L.:	8	8	8
Golf Valle Romano S.L	6	6	6
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
Mayor de 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	0	6	6	0	6	6	0	6	6
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	2	0	2
Entre 30 y 50	2	0	2	2	0	2	1	0	1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>

REGIÓN	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
CAPV	1	2	3	1	2	3	1	2	3
NO CAPV	6	5	11	6	5	11	6	5	11

<b>Total</b>	7	7	14	7	7	14	7	7	14
--------------	---	---	----	---	---	----	---	---	----

<b>PERSONAL CON DISCAPACIDAD GRUPO INMOBILIARIO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Total</b>	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de CPCE y Golf VR, desglosado por sexo:

<b>TIPO DE CONTRATO</b>	<b>2019</b>			<b>2020</b>			<b>2021</b>		
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Indefinido</b>	7	7	14	7	7	14	7	7	14
<b>Temporal</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CPCE y Golf VR no han realizado ningún contrato laboral durante 2021, siendo la tasa de rotación 0.

Durante 2021 ha habido una empleada que disfrutó su derecho a una baja de maternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

#### 9.1.6. Gesfinor

Se detalla a continuación la distribución por géneros y categorías de la plantilla de Gesfinor al término del ejercicio 2020 y su evolución respecto al ejercicio anterior:

<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	<b>2019</b>			<b>2020</b>			<b>2021</b>		
	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>	<b>H</b>	<b>M</b>	<b>Total</b>
<b>DIRECCIÓN</b>	2	2	4	2	2	4	2	2	4
<b>Mayor de 50</b>	2	0	2	2	0	2	2	0	2
<b>Entre 30 y 50</b>	0	2	2	0	2	2	0	2	2
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	5	21	26	5	17	22	4	17	21
<b>Mayor de 50</b>	3	7	10	3	5	8	2	5	7
<b>Entre 30 y 50</b>	1	5	6	1	5	6	1	5	6
<b>Menor de 30</b>	1	9	10	1	7	8	1	7	8
<b>OFICIOS VARIOS</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	7	23	30	7	19	26	6	19	25

El 100% de la plantilla procede de la CAPV.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD GESFINOR	2019	2020	2021
<b>Total</b>	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

El administrador único de la sociedad a 31/12/2021 es una mujer. Ningún empleado de Gesfinor es considerado como personal de Alta Dirección, de modo que las funciones de Alta dirección son desempeñadas por el administrador único.

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Gesfinor:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Indefinido</b>	6	19	25	5	17	22	5	17	22
<b>Temporal</b>	1	4	5	2	2	4	1	2	3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>25</b>

No ha habido nuevas contrataciones ni despidos durante el último ejercicio.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, dos personas han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por género y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

#### 9.1.7. Norbolsa

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de Norbolsa durante el ejercicio 2021 y su evolución, desglosados por sexo:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	3	2	5	2	3	5
<b>Mayor de 50</b>	3	1	4	3	1	4	2	2	4
<b>Entre 30 y 50</b>		1	1		1	1		1	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	15	15	30	15	13	28
<b>Mayor de 50</b>	3	7	10	3	7	10	3	6	9
<b>Entre 30 y 50</b>	6	6	12	8	6	14	9	6	15
<b>Menor de 30</b>	6	2	8	4	2	6	3	1	4
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	0	5	5	0	4	4
<b>Mayor de 50</b>		2	2		2	2		1	1
<b>Entre 30 y 50</b>		2	2		3	3		3	3
<b>Menor de 30</b>									
<b>OFICIOS VARIOS</b>									
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	18	22	40	17	20	37

Región	2019			2020			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>CAPV</b>	18	18	36	18	19	37	17	17	34
<b>NO CAPV</b>		3	3		3	3		3	3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>37</b>

En este caso el 100% de los directivos del Comité de Dirección procede de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD NORBOLSA	2019	2020	2021
<b>Total</b>	0	0	0
* Reconocido/a por el Estado donde opera y le da derecho a recibir ayuda directa o indirecta. Ej: Grado de discapacidad mayor o igual al 33%			

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla de Norbolsa desglosado por sexo:

Tipo contrato	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Indefinido</b>	17	21	38	18	22	40	17	20	37
<b>Temporal</b>	1	0	1	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>37</b>

Además, durante el 2021, Norbolsa ha realizado 2 contrataciones de carácter indefinido. El trabajo sustancial propio de la actividad de la Entidad es prestado por empleados y empleadas de la entidad, con contratos laborales, indefinidos.

No se ha realizado ningún despido durante los dos últimos años.

La tasa de rotación es la siguiente:

TASA ROTACIÓN	2019			2020			2021		
REGIÓN	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>C.A.P.V.</b>	5%	-	5%	0%	0%	0%	5%	3%	8%
<b>NO C.A.P.V.</b>	-	-	-	0%	0%	0%	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5%</b>	<b>-</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2020 y 2021 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2019		2020		2021	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
<b>Hombres</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Mujeres</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Durante 2021 no ha habido permisos por maternidad o paternidad.

ABSENTISMO	2019	2020	2021
<b>%</b>	2,82%	0,76%	2,92%
<b>Nº horas de absentismo</b>	1.982	497	1.756

*\*Se ha modificado la información publicada en 2019 para ajustar el criterio de reporte.*

Norbolsa, en coherencia con sus valores de facilitar el desarrollo profesional de su plantilla y fomentar la igualdad de oportunidades, establece el nivel retributivo para cada categoría profesional en su Convenio Colectivo. Por tanto, la relación entre el salario base de un hombre y una mujer para la misma categoría profesional es 1:1.

Se reporta a continuación la información correspondiente a las remuneraciones medias del Grupo Kutxabank (Además de los bancos Kutxabank y Cajasur, están incluidas las siguientes entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Grupo Inmobiliario, Gesfinor y Norbolsa) así como los indicadores de brecha salarial bruta, sin ajustar.

Brecha salarial 2020	Brecha salarial 2021
<b>14,35%</b>	13,56%

GRUPO KUTXABANK	2020								
	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
Dirección	85%	85%	85%	15%	15%	15%	158	125	149
Jefaturas y técnicos	94%	95%	95%	6%	5%	5%	75	70	72
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	53	46	48
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	38	--	38
Mayor de 50	95%	97%	96%	5%	3%	4%	83	73	79
Entre 30 y 50	95%	96%	96%	5%	4%	4%	61	55	57
Menor de 30	97%	97%	97%	3%	3%	3%	26	26	26

2021									
GRUPO KUTXABANK <i>Importes en miles de euros</i>	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	85%	84%	85%	15%	16%	15%	167	128	156
Jefaturas y técnicos	93%	94%	93%	7%	6%	7%	76	70	73
Administrativos/comerciales	93%	95%	94%	7%	5%	6%	53	49	50
Oficios varios	93%	--	93%	7%	--	7%	40	--	40
Mayor de 50	91%	94%	93%	9%	6%	7%	79	69	74
Entre 30 y 50	93%	94%	94%	7%	6%	6%	64	58	60
Menor de 30	96%	96%	96%	4%	4%	4%	29	29	29

Como resultado de estas políticas retributivas, se presenta a continuación, la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización y la retribución mediana de la plantilla de todas las sociedades del grupo:

Retribución total anual	Entidad	2020			2021			Incremento 2020-2021
		Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la <u>mediana</u> de la compensación total anual de todos los empleados ( <u>excluida la persona mejor pagada</u> )*	Kutxabank	3,07	3,22	3,5	2,98	2,96	3,19	-8,85%
	Cajasur	3,16	2,99	3,43	3,21	2,86	3,49	1,74%
	Grupo Fineco	2,88	3,35	3,46	2,64	3,73	3,48	0,58%
	Kutxabank Gestión	2,08	2,63	2,53	2,11	2,63	2,53	0%
	Kutxabank Seguros	3,03	4,39	3,97	3,02	4,49	3,88	-2,26%
	Grupo Inmobiliario CPCE GOLF VR	2,23	1,13	2,23	2,23	1,13	2,23	0%
		2,75	0,63	2,75	2,75	0,63	2,75	0%
	Norbolsa	3,2	3,26	3,26	3,24	3,22	3,24	-0,6%
Gesfinor	2,36	1,92	3,06	2,37	1,90	3,17	3,6%	

\*Para el cálculo se tienen en cuenta únicamente el personal dentro de convenio

## 9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales

### 9.2.1. Kutxabank y Cajasur

El 31 de mayo de 2021 se suscribió el III Convenio colectivo de Kutxabank con un 61,53% de la representación social en la Comisión Negociadora. Tiene una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024. Por resolución de 15 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, se procedió a la publicación en el Boletín Oficial del Estado (de fecha 27 de septiembre de 2021) del III convenio colectivo de Kutxabank.

En este sentido, se garantiza la clara delimitación entre los tiempos de desempeño profesional y aquellos dedicados al ámbito personal o familiar de cada empleado o empleada, así como, el respeto a los tiempos de descanso, vacaciones y/o permisos, estableciéndose una serie de pautas relativas a la utilización de dispositivos y medios digitales en Kutxabank.

<b>KUTXABANK</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>% Personas dentro de Convenio</b>	99,50%	99,47%	99,48%

En el caso de Cajasur, el 3/12/2020 se publicó en el BOE la Resolución de 23/11/2020 de la Dirección General de Trabajo por la que se registra y publica el Convenio Colectivo para Cajas y Entidades Financieras de ahorro con vigencia hasta 31/12/2023, que ha resultado aplicable en el año 2021.

<b>CAJASUR</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>% Personas dentro de Convenio</b>	99,89%	99,89%	99,89%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank y Cajasur están ligados a las condiciones establecidas en los convenios mencionados. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Estos convenios fijan en qué casos los trabajadores y trabajadoras provenientes de cada Caja mantendrán el derecho a los beneficios sociales establecidos en su Entidad de origen.

Con el mismo criterio, se continúan aplicando las condiciones de financiación establecidas en la Caja de origen respecto de las operaciones vivas en el momento de la incorporación a la nueva Sociedad y hasta su extinción.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal son, entre otros:

- Ayudas para hijos e hijas hasta los 23 años
- Ayudas para hijos e hijas con minusvalías
- Ayudas de estudios de la plantilla

- Seguro de vida
- Préstamos en condiciones preferentes

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como son la previsión social complementaria y los préstamos al personal de plantilla y otros que pudieran ser considerados como tales.

Asimismo, desde 2017 se acordó extender este tratamiento al personal con contratos formativos en prácticas.

Por otro lado, en el caso de Kutxabank, cabe mencionar la siguiente regulación en los supuestos de movilidad geográfica con carácter definitivo, y que requieran un traslado domiciliario que, como referencia, se entiende necesario a partir de los 120 km de distancia: la persona afectada tendrá derecho a que el traslado se le comunique con una antelación mínima de 30 días respecto a la fecha de su efectividad y podrá disfrutar de 5 días de permiso retribuido, que será sustitutivo y no acumulable al que pudiera existir en cada Entidad. No existen otros preavisos definidos en los convenios colectivos.

En relación a los compromisos por pensiones, Kutxabank y Cajasur hacen frente a los compromisos posempleo y a largo plazo asumidos con la plantilla tanto a través de provisiones contables en su propio balance como a través de su externalización por medio de entidades de previsión voluntaria o pólizas de seguro, en cumplimiento de la normativa vigente. Los compromisos de prestación definida, que por su propia naturaleza llevan aparejado riesgo financiero para la Entidad, se valoran en base a técnicas actuariales que permiten hacer una estimación fiable del valor presente de la obligación. De igual manera, se realizan estimaciones del valor razonable de los activos que cubren dichas obligaciones, de acuerdo con la normativa vigente y un criterio de gestión prudente del riesgo. El valor conjunto de las obligaciones de prestación definida posempleo de ambas entidades a cierre de 2020 ascendía a 515.794 miles de euros.

Para llevar a cabo esta estimación, la normativa financiera/contable regula detalladamente los estándares para una valoración fiable y prudente, tanto de los compromisos y de los activos, y establece asimismo sistemas de control, entre los que se encuentran los procesos de valoración y auditoría por parte de firmas externas homologadas y ajenas al Grupo. Por otra parte, las entidades tienen sus propios sistemas de control y verificación, para una gestión prudente del riesgo patrimonial asumido, manteniéndolo bajo el nivel de tolerancia establecido. La última estimación se hizo a cierre de 2020. La normativa obliga al menos a una valoración anual, si bien dentro de los protocolos internos de control y seguimiento contable y del riesgo, por regla general se realizan estimaciones trimestralmente.

Los compromisos por pensiones de Kutxabank y Cajasur quedan cubiertos con el patrimonio de las entidades de previsión voluntaria, en su caso, el pago de primas de las pólizas suscritas con compañías de seguro, a las que se ha transferido el riesgo, al menos parcialmente, así como el propio patrimonio de la entidad, con la realización de las provisiones necesarias.

En los compromisos de aportación definida, Kutxabank y Cajasur contribuyen con aportaciones anuales que suponen un 6% de una categoría regulada en convenio o entre un 5,5% y un 6% de los haberes pensionables de la persona, respectivamente. Asimismo, en algunos planes de previsión de aportación definida, existe la posibilidad de que el empleado o empleada realice aportaciones voluntarias cuyo importe anual equivale a un 4% de su salario base, con el tope de aportación anual efectuada por la Entidad.

Además, tradicionalmente se han puesto en marcha diferentes planes de prejubilación, facilitando así con carácter previo el tránsito hacia la jubilación. Las condiciones de acceso a estos planes están estandarizadas para todo el personal a partir de cierta edad y antigüedad. En los últimos años, los niveles de adhesión a estos planes de prejubilación han alcanzado cifras cercanas al 95% de los colectivos destinatarios.

### **9.2.2. Grupo Fineco**

Como marco general, los beneficios sociales de la plantilla de Grupo Fineco están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio de Oficinas y Despachos. El 100% de la plantilla se encuentra dentro de dicho Convenio Colectivo. Concretamente, la plantilla está adherida a diferentes Convenios Colectivos en función de la localización geográfica de las oficinas:

- CONVENIO COLECTIVO BIZKAIA (Ultimo aplicable: 2009-2012. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO GIPUZKOA (Ultimo aplicable: 2006-2009. Vencido)
- CONVENIO COLECTIVO COMUNIDAD DE MADRID (Ultimo aplicable: 2013-2018. Vencido y Activo)
- CONVENIO COLECTIVO NAVARRA (Ultimo aplicable: 2015-2018. Vencido y Activo)

El derecho a la desconexión digital se ha incorporado a la nueva Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD) para garantizar el tiempo de descanso y el respeto a la intimidad personal y familiar. Legalmente, Grupo Fineco se atiene a lo establecido en los convenios colectivos que le aplican.

### **9.2.3. Kutxabank Gestión**

En 2019 se firmó una renovación de los contenidos del Acuerdo laboral suscrito el 12 de septiembre de 2017, con efectos desde la firma el día 30 de diciembre de 2019 y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2020. El acuerdo laboral de Kutxabank Gestión, que fue suscrito en septiembre de 2017 por el 100% de la representación de la mesa negociadora en el que se establecían las condiciones laborales y el marco de referencia y normativa aplicable respecto de los empleados y empleadas de Kutxabank Gestión. Respecto a lo que no se encuentre previsto en el acuerdo laboral se estará a lo establecido en el Convenio de oficinas y despachos de Bizkaia.

Actualmente existen negociaciones para la renovación de los contenidos del Acuerdo Laboral.

KUTXABANK GESTIÓN	2019	2020	2021
% Personas dentro del Acuerdo	94,83%	96,55%	98,25%

Los beneficios sociales de la plantilla de Kutxabank Gestión están ligados a las condiciones establecidas en el Acuerdo Laboral / Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Seguro de asistencia médica privada.
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad.
- Días adicionales de libre disposición y un día adicional para supuestos del art. 37 del Estatuto de los Trabajadores.

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija, como es el seguro médico.

El acuerdo laboral firmado el 30 de diciembre de 2019 incluye los compromisos relativos a la desconexión digital.

Kutxabank Gestión garantiza a sus empleados y empleadas el derecho a la desconexión digital fuera de la jornada laboral. En este sentido, la plantilla de Kutxabank Gestión tiene derecho a no responder a ninguna comunicación, con independencia del medio por el que tenga lugar, bien sea teléfono móvil, correo electrónico, aplicaciones de mensajería, etc., una vez finalizada su jornada laboral, salvo que concurren circunstancias excepcionales de notable interés empresarial que fueran notificadas a la persona afectada y que de no ser atendidas pudieran acarrear un grave perjuicio empresarial.

No resultará de aplicación a aquellas personas que perciban de manera efectiva un complemento económico por disponibilidad. Ninguna persona en el ejercicio de su derecho a la desconexión digital podrá sufrir ninguna consecuencia negativa, y en el mismo sentido no cabrá el ejercicio de acción disciplinaria sancionadora en ningún caso.

#### 9.2.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2021 Kutxabank Seguros se ha mantenido el esquema del anterior Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal para las Entidades Aseguradoras y el Acuerdo Socioeconómico de Kutxabank Seguros con mejoras sobre el Convenio Colectivo que también venció en 2019.

La entrada en vigor del nuevo Convenio Colectivo General de Ámbito estatal para las Entidades Aseguradoras firmado para un periodo de cinco años (2020-2024) se espera que se produzca a mediados de Enero de 2022, iniciando así la renovación del Acuerdo Socioeconómico de Kutxabank Seguros.

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de plantilla sujeta a convenio:

KUTXABANK SEGUROS	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	99,02%	99,04%	99,09%

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Seguro de vida
- Seguro de aportación definida
- Complemento de las prestaciones de la Seguridad Social por I.L.T. o maternidad
- Seguro de Accidentes

A cualquier persona contratada para una duración determinada se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

### 9.2.5. Grupo Inmobiliario

La plantilla de Grupo Inmobiliario está acogida a los siguientes convenios colectivos:

- El personal de CPCE Donostia está acogido al Convenio de oficinas y despachos de Gipuzkoa
- El personal de CPCE Estepona al convenio de Construcción de Málaga
- El personal de Golf VR al de instalaciones deportivas y gimnasios estatal

GRUPO INMOBILIARIO	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	100%	100%	100%

En dichos convenios no se recogen beneficios sociales.

### 9.2.6. Gesfinor

Los beneficios sociales de la plantilla de Gesfinor están ligados a las condiciones establecidas en el Convenio Colectivo Provincial de Oficinas y Despachos para Bizkaia. A cualquier persona contratada para una duración determinada, incluido el personal con contrato formativo en prácticas, se le reconocen los mismos derechos que a los indefinidos, excepto a aquellos que por su propia naturaleza corresponden exclusivamente a empleados y empleadas de la plantilla fija.

### 9.2.7. Norbolsa

En enero de 2020 fue suscrito el actual Convenio Colectivo de Norbolsa, por el 100% de la representación de la mesa negociadora.

NORBOLSA	2019	2020	2021
% Personas dentro de Convenio	97,43%	97,50%	97,30%

Los beneficios sociales de la plantilla de Norbolsa están ligados a las condiciones establecidas en este Convenio. El marco no diferencia su aplicación en función del tipo de jornada, es decir, no se establecen diferencias entre personas con jornada completa y jornada reducida.

Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros:

- Ayudas para hijos e hijas con minusvalías
- Seguro de vida

## 9.3. Capacitación y educación

### 9.3.1. Kutxabank y Cajasur

Kutxabank y Cajasur apuestan decididamente por la formación como un factor de excelencia y motivación, tratándose de uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las personas. Para este reto se reserva un tiempo de la jornada laboral anual, y se articulan diversos programas.

El Plan de Formación se diseña anualmente al objeto de dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, favoreciendo la implantación y la ejecución de la estrategia de Kutxabank y Cajasur, e incrementando el grado de capacitación futura de la plantilla.

La planificación formativa se estructura en diferentes escuelas, en función de la materia o necesidad a la que da respuesta.

Durante 2021 destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Kutxabank.** En 2021 se han impartido distintos cursos, tales como:
  - Modelo Omnicanal en la Gestión de Clientes. Programa formativo dirigido a los gestores y gestoras de la Red Minorista de la CAV, Banca Personal y Contak.
  - Gestión Recuperatoria, criterios generales y procesos de actuación, incluyendo alternativas para el cliente. Dirigido a toda la Red Minorista de Expansión.
- **Escuela Financiera Kutxabank**
  - Píldoras online en materia de Cumplimiento Normativo y Ciberseguridad. Ambas acciones formativas se han dirigido a toda la plantilla.
  - Identificación, Tramitación y Contabilización de Refinanciaciones. Oferta formativa dirigida a toda la plantilla.
  - Fiscalidad. Oferta formativa de IRPF y Fiscalidad de Empresas.
  - Certificaciones en materia de Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario, MIFID II y Seguros así como la Formación de Actualización de cada una de ellas.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank**
  - Liderando el Modelo de Gestión Omnicanal del Cliente. Programa formativo síncrono a distancia dirigido a las y los responsables de equipos comerciales de la Red Minorista CAV y Banca Personal.
- **Idiomas.** Cursos de euskera y de inglés.
- **Otras acciones formativas:** Acciones formativas orientadas a la Prevención de Riesgos Laborales incluyendo una píldora online sobre COVID-19.

El final de la carrera profesional del personal de Kutxabank no contempla ningún tipo de formación específica.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN (h/persona)	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Puesto directivo</b>	47,26	136,58	<b>67,56</b>	41,56	127,19	<b>61,02</b>	54,84	72,25	58,8
<b>Puesto técnico</b>	105,92	115,89	<b>111,50</b>	70,78	75,22	<b>73,29</b>	73,73	77,32	75,79

FORMACIÓN (h/persona)	2019			2020			2021		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Puestos administrativos/comerciales</b>	96,70	117,58	<b>110,38</b>	81,61	86,91	<b>85,18</b>	102,5	110,66	108,11
<b>Oficios varios</b>	4,25	-	<b>4,25</b>	2,25	-	<b>2,25</b>	2	-	2
<b>Formación TOTAL</b>	100,51	116,97	<b>110,58</b>	<b>75,71</b>	<b>82,49</b>	<b>79,94</b>	87,44	97,77	94

De igual manera, durante el 2021, en Cajasur destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Cajasur.** En 2021 se han impartido distintos cursos, tales como:
  - Modelo Omnicanal en la Gestión de Clientes. Programa formativo dirigido a los gestores y gestoras de la Red Minorista, Banca Personal y Equipo Contak.
  - Sistemática Comercial dirigida a Gestores de Banca Personal.
  - Talleres, en formato Webex, sobre Seguros, Factoring y Grupos Económicos. Dirigido a Red Mayorista y Colectivo Pymes.
  - Formación PAC, dirigida a gestores y gestoras comerciales de diferentes zonas agrarias en el ámbito de actuación de Cajasur, al objeto de reforzar los conocimientos para la tramitación y gestión de las correspondientes ayudas agrarias.
  
- **Escuela Financiera Cajasur.**
  - Píldoras online en materia de Cumplimiento Normativo y Ciberseguridad. Ambas acciones formativas se han dirigido a toda la plantilla.
  - Identificación, Tramitación y Contabilización de Refinanciaciones. Oferta formativa dirigida a toda la plantilla.
  - Fiscalidad. Oferta formativa de IRPF y Fiscalidad de Empresas.
  - Certificaciones en materia de Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario, MIFID II y Seguros, así como la Formación de Actualización de cada una de ellas.
  
- **Escuela de Desarrollo Directivo Cajasur.**
  - Liderando la Distancia Virtual. Programa formativo síncrono a distancia, dirigido a las y los responsables de equipos comerciales de la Red Minorista y Banca Personal.
  
- **Otras acciones formativas**

- Acciones formativas orientadas a la Prevención de Riesgos Laborales, incluyendo una píldora online sobre COVID-19.

El final de la carrera profesional del personal de Cajasur no contempla ningún tipo de formación específica.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN CAJASUR (h/persona)	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>Puesto directivo</b>	67,84	60,08	65,73	73,00	119,67	85,73	68,81	92,67	75,32
<b>Puesto técnico</b>	101,82	105,43	103,26	72,13	81,53	75,99	83,84	86,67	84,99
<b>Puestos administrativos/comerciales</b>	84,00	93,98	89,83	67,31	68,68	68,11	79,43	78,39	78,82
<b>Oficios varios</b>	11,38	-	11,38	6,83	-	6,83	13,54	-	13,54
<b>Formación TOTAL</b>	<b>89,93</b>	<b>96,42</b>	<b>93,35</b>	<b>68,69</b>	<b>71,80</b>	<b>70,33</b>	<b>80,39</b>	<b>80,20</b>	<b>80,29</b>

Además, durante 2021 se han llevado acciones formativas relacionadas con medidas preventivas frente a la Covid-19, prevención riesgo penal, canal ético y código de conducta:

	2021
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS KUTXABANK</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	69
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4.214
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	5.821,5
OFICIOS VARIOS	2
<b>Total</b>	<b>10.106,5</b>

	2021
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN COVID-19 KUTXABANK</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	4,55%

JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>3,95%</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>11,75%</b>
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>8,38%</b>

	2021
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	<b>90,91%</b>
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>99,32%</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>95,66%</b>
OFICIOS VARIOS	<b>100,00%</b>
<b>Total</b>	<b>97,19%</b>

	2021
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	<b>90,91%</b>
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>4,77%</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>1,23%</b>
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>3,31%</b>

	2021
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS CAJASUR</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	<b>33</b>
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>1.428</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>3.429</b>
OFICIOS VARIOS	<b>13</b>
<b>Total</b>	<b>4.903</b>

	2021
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN COVID-19 CAJASUR</b>	<b>Total</b>

DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	-
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>0,32%</b>
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>0,23%</b>

	<b>2021</b>
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN CÓDIGO DE CONDUCTA CAJASUR</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	<b>54,55%</b>
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>1,64%</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>1,36%</b>
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>1,76%</b>

Kutxabank y Cajasur cuentan con un sistema de evaluación anual del desempeño y desarrollo, universal para el conjunto de la plantilla, ya que esta evaluación es entendida como uno de los pilares fundamentales en los que se sustenta el desarrollo profesional.

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

En Kutxabank, en el proceso de evaluación del 2021, se generaron 3.056 evaluaciones anuales del desempeño, que representan el 89,20% de la plantilla a 31 de diciembre de 2021. Adicionalmente, se llevan a cabo evaluaciones de seguimiento del desempeño para el colectivo de temporales y Programas de Acogida de las últimas incorporaciones con vocación indefinida. Estas evaluaciones representan el 10,67% de la plantilla a 31 de diciembre de 2021. Una vez finalizado el proceso de evaluación anual del año anterior, el 86,16% de la plantilla a 31 de diciembre de 2020 recibió el informe, lo que supone el 95,96% de las evaluaciones anuales del desempeño generadas en dicho año. Los porcentajes son similares a los ejercicios anteriores.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK	2019						2020						2021					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	706	100,00%	896	100,00%	1.602	100,00%	669	100,00%	870	100,00%	1.539	100,00%	627	81,24%	840	81,10%	1.467	81,14%
Administrativos/Comerciales	621	84,15%	1.142	81,46%	1.763	82,38%	555	82,84%	1.134	82,17%	1.689	82,39%	498	100,00%	1.090	99,88%	1.588	99,93%
Oficios Varios	1	100%	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%
<b>Total</b>	<b>1.328</b>	<b>91,90%</b>	<b>2.038</b>	<b>88,69%</b>	<b>3.366</b>	<b>89,93%</b>	<b>1.225</b>	<b>91,42%</b>	<b>2.004</b>	<b>89,07%</b>	<b>3.229</b>	<b>89,94%</b>	<b>1.126</b>	<b>90,73%</b>	<b>1.930</b>	<b>88,33%</b>	<b>3.056</b>	<b>89,20%</b>

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN 2020	2019			2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	5	22	17	5	22	17	5	22
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

Se presentan a continuación el resultado de las evaluaciones generadas en los últimos años en Cajasur:



# Memoria de Sostenibilidad Grupo Kutxabank

Año: 2021

Pág: 215 de 253

Personas evaluadas por cargo CAJASUR	2019						2020						2021					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	306	60,12%	203	39,88%	509	30,10%	302	58,98%	210	41,02%	512	29,82%	287	59,30%	197	40,70%	484	28,22%
Administrativos/Comerciales	493	41,89%	684	58,11%	1.177	69,60%	504	42,04%	695	57,96%	1.199	69,83%	516	42,12%	709	57,88%	1.225	71,43%
Oficios Varios	5	100%	0	0%	5	0%	6	100%	0	0%	6	0%	6	100%	0	0%	6	0%
<b>Total</b>	<b>804</b>	<b>47,55%</b>	<b>887</b>	<b>52,45%</b>	<b>1.691</b>	<b>100,00%</b>	<b>812</b>	<b>47,29%</b>	<b>905</b>	<b>52,71%</b>	<b>1.717</b>	<b>100,00%</b>	<b>809</b>	<b>47,17%</b>	<b>906</b>	<b>52,83%</b>	<b>1.715</b>	<b>100,00%</b>

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN 2020	2019			2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	8	3	11	8	3	11	8	3	11
SIN EVALUACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

En 2021 fueron evaluadas 1.726 personas, que representan el 98,24% de la plantilla.

### 9.3.2. Grupo Fineco

El desarrollo personal a través de la formación continua es una de las claves del modelo de gestión de personas de Fineco.

Por ello, Fineco cuenta con planes de desarrollo y formación personalizados especialmente orientados a responder a distintos tipos de necesidades:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad, que se traducen en las principales actividades a incluir en el Plan de Formación anual
- Exigencias de regulación del sistema financiero
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas
- Ajuste del perfil profesional al puesto por motivo de cambio de funciones
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional y de la ejecución de la planificación de hitos formativos

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizadas en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN FINECO (horas/persona)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	24,20	14,00	20,38	64,42	91,00	73,28
Puestos técnicos	22,31	27,03	24,05	27,52	32,19	29,44
Puestos cualificados	3,00	17,05	15,88	10,00	23,45	22,33
<b>TOTAL FINECO</b>	<b>22,03</b>	<b>22,23</b>	<b>22,12</b>	<b>33,03</b>	<b>34,49</b>	<b>33,74</b>

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

En 2020 y 2021 fueron evaluadas 65 y 71 personas respectivamente (incluidos los directivos).

Personas evaluadas por cargo#	2020					
	H	%	M	%	Total	%
Dirección	5	14%	3	10%	8	12%

<b>Jefaturas y Técnicos</b>	9	26%	6	19%	15	23%
<b>Administrativos/Comerciales</b>	21	60%	22	71%	43	65%
<b>Oficios Varios</b>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	35	100%	31	100%	66	100%

#

Personas evaluadas por cargo#	2021					
	H	%	M	%	Total	%
<b>Dirección</b>	5	14%	3	9%	8	11%
<b>Jefaturas y Técnicos</b>	9	25%	7	20%	16	23%
<b>Administrativos/Comerciales</b>	22	61%	25	71%	47	66%
<b>Oficios Varios</b>	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	36	100%	35	100%	71	100%

### 9.3.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión realiza un plan de formación anual en el que se estudian las diferentes necesidades formativas para dar cobertura a las siguientes cuestiones:

- Necesidades derivadas de las políticas, planes y estrategias de la Entidad.
- Exigencias de regulación del sistema financiero.
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas.
- Ajuste del perfil profesional al puesto por motivo de cambio de funciones.
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional y de la ejecución de la planificación de hitos formativos.

Desde la óptica formación-desarrollo, entre los logros conseguidos por Kutxabank Gestión en 2021 destacan:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable.
- Formación específica para la capacitación EFPA-ESG Advisor (Asesoramiento en Finanzas Sostenibles).
- Formación de continuidad en ofimática más especializada.

- Formación de continuidad en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y la Nueva Ley de Protección de Datos.
- Formación de Continuidad en materia de novedades Normativas.
- Continuación de los programas de acogida para reforzar los conocimientos ya adquiridos y facilitar la incorporación a las nuevas funciones.
- Formación en materia de Igualdad.
- Formación en Prevención en cuestiones de Salud. Emergencia Sanitaria.

Como principales retos y objetivos de Kutxabank Gestión para el año 2022 caben señalar:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable y Sensibilización cuidado del Medio Ambiente.
- Cursos especializados en (Global Asset Allocation) asignación de Activos Globales.
- Formación en Herramientas Ofimáticas.
- Formación en Materia de Igualdad.
- Cumplir con las exigencias normativas que requieren diferentes Certificación Profesional del personal y su formación continua.
- Dar respuesta a los requerimientos de las nuevas leyes o actualizaciones normativas.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación al número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK GESTIÓN (horas)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Puestos directivos</b>	62	15	77	105	8	113
<b>Mandos Intermedios</b>	609	94	703	78,5	239	317,5
<b>Puestos Técnicos</b>	83	118	201	133	349	482
<b>Puestos Administrativos</b>	20	800	820	8	672	680
<b>KUTXABANK GESTIÓN TOTAL</b>	774	1.027	1.801	324,5	1.268	1.592,5

--	--	--	--

Durante 2021 se ha dado formación relacionada con la actualidad laboral y novedades legislativas en materia de igualdad.

	2021
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>21 h</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>31 h</b>
OFICIOS VARIOS	-

	2021
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	<b>3,33%</b>
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	<b>4,35%</b>
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>3,51%</b>

La evaluación del desempeño y desarrollo anual debe ir acompañada de reuniones entre el evaluador y la persona evaluada en las que, por un lado, se exponen y comentan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente y, por otro, se realiza el seguimiento del plan de acción definido.

<b>Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2020</b>	<b>H</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Jefaturas y Técnicos</b>	14	100%	21	100%	35	100%
<b>Administrativos/Comerciales</b>	2	100%	20	100%	22	100%
<b>Oficios Varios</b>	0	-	0	-	0	-
<b>Total</b>	16	100%	41	100%	57	100%

<b>Personas evaluadas por cargo KUTXABANK GESTIÓN 2021</b>	<b>H</b>	<b>%</b>	<b>M</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
<b>Jefaturas y Técnicos</b>	14	100%	20	100%	34	100%
<b>Administrativos/Comerciales</b>	2	100%	20	95,24%	22	95,65%
<b>Oficios Varios</b>	0	-	0	-	0	-

<b>Total</b>	16	100%	40	97,56%	56	98,25%
--------------	----	------	----	--------	----	--------

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN KUTXABANK GESTIÓN	2019			2020			2021		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>CON EVALUACIÓN</b>	3	1	<b>4</b>	3	1	<b>4</b>	3	1	<b>4</b>
<b>SIN EVALUACIÓN</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Durante los ejercicios 2019, 2020 y 2021 se evaluó al 100% de la plantilla indefinida.

#### 9.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros ha realizado en 2021 actividades formativas que responden a distintos tipos de necesidades:

- Exigencias de regulación del sector seguros.
- Necesidades específicas por la especialización de determinadas áreas.
- Necesidades particulares derivadas del desarrollo profesional.

Al igual que en 2020, dada la situación de la pandemia de Covid-19, la totalidad de la formación impartida este año se ha llevado a cabo a través de las metodologías de formación a distancia (Cursos on-line o Presentaciones mediante conexiones con herramientas de videoconferencia). En la formación externa se han realizado seminarios y cursos vía web y la formación interna se ha utilizado la aplicación Team.

Las acciones formativas más destacables de Kutxabank Seguros durante este ejercicio han sido:

- Respuesta a los requerimientos legales. En 2021 se ha continuado la formación preparatoria para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, adecuación a la nueva Ley de distribución de seguros (IDD), formación continua en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y Prevención de Delitos Penales además de formación relativas al impacto y prevención del Covid como el impacto de los nuevos decretos en materia de Igualdad y normativa laboral.
- En relación a las acciones para la especialización de personal de las diferentes Áreas se han llevado a cabo cursos específicos de técnica actuarial, cursos sobre digitalización y nuevas herramientas informáticas para el área de Organización y Sistemas, cursos en materias de sostenibilidad para el área financiera.

Como principales objetivos para el año 2022 caben señalar:

- Formación de contenidos específicos para los equipos participantes en los siguientes proyectos:
  - ✓ Adecuación a las nuevas exigencias en materia de sostenibilidad
  - ✓ Reforzar la formación técnica en relación a proyectos de transformación digital
  - ✓ Formación en Igualdad para los intervinientes en la negociación e implementación del Plan de Igualdad
  
- Seguir reforzando la actualización de contenidos para la cualificación técnica del personal clave de las diferentes Áreas

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN KUTXABANK (horas/persona)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
<b>Puestos directivos</b>	15,95	13,5	15,54	22,37	15	21,14
<b>Jefes y Técnicos</b>	9,73	7,16	8,16	14,91	9,84	11,97
<b>Puestos administrativos/comerciales</b>	30,5	7,49	15,16	1,92	5,33	4,23
<b>Oficios varios</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Formación KUTXABANK SEGUROS</b>	20,37	7,46	12,43	10,04	7,22	8,32

Todos los años se plantean acciones formativas que se planifican, diseñan y ejecutan de acuerdo con las necesidades planteadas previamente por cada Director de Área, por demanda o por las necesidades detectadas.

En Kutxabank Seguros se lleva a cabo la evaluación del desempeño anual del personal de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada colectivo, y se fijan las acciones de mejora y planes de acción para el ejercicio siguiente.

Se presentan a continuación las personas evaluadas en los dos últimos años:

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2020	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	16	100%	25	100%	41	100%
Administrativos/Comerciales	19	100%	38	100%	57	100%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros 2021	H	%	M	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	19	100%	26	100%	45	100%
Administrativos/Comerciales	19	100%	40	100%	59	100%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2020	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	5	1	6
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros 2021	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	5	1	6
SIN EVALUACIÓN	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

### 9.3.5. Norbolsa

Todos los años se diseña y aprueba un Plan de Formación para dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones, lo que favorece la implantación y la ejecución de la estrategia de Norbolsa, y para incrementar el grado de capacitación futuro de la plantilla.

Norbolsa ha realizado las siguientes actividades formativas incluidas en el plan de formación del 2021:

- Acciones formativas para el mantenimiento de certificaciones de Asesor Financiero e Informador Financiero.

- Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Riesgo Penal.
- Conceptos básicos de seguridad de la información.

Se recoge a continuación la formación realizada al personal según la clasificación existente, calculada según el número de horas de formación realizada en relación con el número total de personas de dicha categoría profesional.

FORMACIÓN EMPRESA (h/persona)	2020			2021		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Puestos directivos	54,5	25,5	80	6	36	42
Puestos técnicos	242	137,5	379,5	75	122,5	197,5
Puestos cualificados	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>296,5</b>	<b>163</b>	<b>459,5</b>	<b>81</b>	<b>158,5</b>	<b>239,5</b>

Se realiza todos los años una evaluación del desempeño.

En 2020 fueron evaluadas 25 personas, que representan el 63 % de la plantilla y en 2021 fueron evaluadas 28 personas (76 % de la plantilla).

Personas evaluadas por cargo	H	%	M	%	Total	%
<b>NORBOLSA 2020</b>						
Jefaturas y Técnicos	12	80%	10	67%	22	73%
Administrativos/Comerciales	-	-	3	60%	3	60%
Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>67%</b>	<b>13</b>	<b>59%</b>	<b>25</b>	<b>63%</b>

Personas evaluadas por cargo	H	%	M	%	Total	%
<b>NORBOLSA 2021</b>						
Jefaturas y Técnicos	12	80%	8	62%	20	71%
Administrativos/Comerciales	-	-	3	100%	3	75%
Dirección	2	100%	3	100%	5	100%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>82%</b>	<b>14</b>	<b>70%</b>	<b>28</b>	<b>76%</b>

### 9.3.6. Grupo Inmobiliario

Durante 2021 no se ha realizado ninguna actividad formativa particular. Asimismo, tampoco se realizan evaluaciones del desempeño de la plantilla.

#### **9.3.7. Gesfinor**

Gesfinor ha continuado durante el 2021 con la formación interna de la plantilla de nueva incorporación, así como la constante actualización de toda la plantilla.

El personal de nueva incorporación tiene establecido un plan de carrera que evalúa, a través de unos hitos, el adecuado desempeño de sus tareas.

### **9.4. Seguridad y salud en el trabajo**

#### **9.4.1. Kutxabank y Cajasur**

Como modalidad de organización preventiva para atender a toda su plantilla respectivamente, tanto en Kutxabank como en Cajasur se ha constituido un Servicio de Prevención Propio formado por personal técnico especialista en prevención de riesgos laborales que cuenta con las especialidades de Seguridad, Higiene y Ergonomía-Psicosociología, concertándose con Servicios de Prevención Ajenos las especialidades de Seguridad y Vigilancia de la Salud, y aquellas otras actividades que no puedan ser asumidas por el Servicio de prevención propio.

Los Servicios de Prevención Ajenos con los que se ha concertado la especialidad de Vigilancia de la Salud, están debidamente acreditados por las Autoridades Laborales y Sanitarias competentes en cada caso, y cuentan con personal sanitario con competencia técnica, formación, y capacidad acreditada para el desempeño de las funciones de vigilancia y control de la salud de los trabajadores con arreglo a la normativa vigente.

Dentro de la Vigilancia de la salud de la plantilla, además de las funciones propias de la especialidad, también se impulsan campañas de promoción de la salud dirigidas a todos los trabajadores y trabajadoras que voluntariamente quieran participar. Dichas campañas se publicitan a través de la intranet para consulta e información todo el personal.

Para llevar a cabo la identificación y eliminación de los riesgos existentes, y evaluación general de aquellos que no hayan podido eliminarse, se emplea el método recogido en la Guía de Evaluación de Riesgos editada por el Instituto Nacional de Seguridad y salud en el trabajo. (I.N.S.S.T.). Cuando la propia evaluación exige la realización de mediciones, análisis o ensayos más específicos, se tiene en cuenta la normativa existente, además de otras guías o métodos de entidades de reconocido prestigio que aporten confianza sobre los resultados obtenidos.

Cualquier persona trabajadora puede notificar a través de los distintos procedimientos habilitados en la intranet cualquier deterioro o mal funcionamiento que a su juicio provoque

una posible situación de riesgo para que se estudie el caso, o bien ponerse en contacto directamente con los Técnicos del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Cada vez que se produce un accidente de trabajo, el personal del Servicio de Prevención realiza la investigación correspondiente con objeto de determinar las causas que lo originaron, y en su caso, recomendar las medidas preventivas que sean necesarias para eliminar dichas causas y evitar que se produzcan otros accidentes similares. Además, se revisa la evaluación de riesgos laborales del puesto de trabajo por si fuera necesario actualizarla.

Tanto en Kutxabank como en Cajasur existen Delegadas y Delegados de Prevención, que son los representantes de los trabajadores y trabajadoras en materia de prevención de riesgos laborales. Estos son designados por y entre las Delegadas y los Delegados de Personal de los distintos Comités de Empresa constituidos tras ser elegidos en cada caso por la propia plantilla.

Los Comités de Seguridad y Salud Laboral existentes son órganos paritarios y colegiados de participación, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en esta materia. Están formados por los y las delegadas de prevención de una parte, y por la representación de la empresa en número igual de la otra. Los Comités de Seguridad y Salud Laboral se reúnen trimestralmente y siempre que lo solicite alguna de las representaciones en el mismo.

Todo el personal recibe formación en materia preventiva tanto al inicio de su actividad en la empresa como posteriormente de forma periódica, basada en los riesgos identificados en su puesto de trabajo. La gestión y organización de la misma es a través del departamento de formación de la Entidad.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad de ambas entidades:

**KUTXABANK:**

SINIESTRALIDAD	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	14	17	31	5	20	25
Accidentes CON BAJA	6	11	17	7	19	26
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>51</b>

AÑO	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE AUSENCIA
2019	8,34	0,11	0,17
2020	8,52	0,25	0,39
2021	<b>9,48</b>	<b>0,26</b>	<b>0,41</b>

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2021 desglosada por sexo:

KUTXABANK	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
-----------	---------	---------	-------

TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2021			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	6,11	11,42	<b>9,48</b>
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,21	0,29	<b>0,26</b>
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,33	0,02	<b>0,01</b>
HORAS TRABAJADAS	<b>1.962.480</b>	<b>3.416.400</b>	<b>5.378.880</b>

- Índice de frecuencia: (Número de accidentes / Horas trabajadas) \* 10<sup>6</sup>
- Índice de gravedad: (Número de jornadas perdidas / Número de horas trabajadas) \* 10<sup>3</sup>
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores

#### CAJASUR

SINIESTRALIDAD	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	5	9	<b>14</b>	1	6	<b>7</b>
Accidentes CON BAJA	6	8	<b>13</b>	2	10	<b>12</b>
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>19</b>

AÑO	INDICE DE FRECUENCIA	INDICE DE GRAVEDAD	INDICE DE AUSENCIA
2019	10,19	0,11	0,19
2020	9,68	0,1	0,16
2021	6,44	0,07	0,12

- Índice de frecuencia: (número de accidentes/Horas trabajadas)\*10<sup>6</sup>
- Índice de gravedad: (número de jornadas/número de horas trabajadas)\*10<sup>3</sup>
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2021 desglosada por sexo:

CAJASUR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2021</b>			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	2,15	10,27	<b>6,44</b>
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,04	0,11	<b>0,07</b>
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,06	0,18	<b>0,12</b>
ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA	17,00	10,25	<b>11,32</b>
HORAS TRABAJADAS	1.394.400	1.557.360	<b>2.951.760</b>

No se han declarado enfermedades profesionales ni en Kutxabank ni Cajasur, así como fallecimientos derivados de los accidentes laborales declarados.

#### 9.4.2. Grupo Fineco

Fineco cuenta con unas cuidadas instalaciones y un entorno laboral adecuado lo que favorece un clima laboral agradable y saludable. Además, dispone de un servicio de prevención externo encargado de velar por la seguridad y salud laboral de todo el personal.

Durante los dos últimos ejercicios se han llevado a cabo estudios relacionados con los riesgos psicosociales, vigilancia de la salud y específicamente un Plan de prevención del Covid-19, que además de las medidas preventivas necesarias incluía la realización de sesiones on-line de bienestar emocional y físico para todo el personal.

Cabe destacar que no se han detectado incidencias en los exámenes de salud realizados ni se han declarado enfermedades profesionales a Osalan. Asimismo, no han existido accidentes de ningún tipo por parte del personal.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
<b>Año 2020</b>	0	0	0	0	0
<b>Año 2021</b>	0	0	0	0	0

2020	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
<b>CAPV</b>	0	0	0	0	0
<b>NO CAPV</b>	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	0	0	0	0	0

2021	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
<b>CAPV</b>	0	0	0	0	0
<b>NO CAPV</b>	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	0	0	0	0	0

	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>Accidentes SIN BAJA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Accidentes CON BAJA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Durante los ejercicios 2020 y 2021 no hay personal subcontratado y no se han realizado auditorías internas ni inspecciones en esta materia.

Durante los ejercicios 2020 y 2021 no han existido accidentes de ningún tipo por parte de los empleados de Grupo Fineco. Durante los ejercicios 2020 y 2021 no se han reportado accidentes laborales de trabajadores subcontratados (ya que no existen).

Durante los ejercicios 2020 y 2021 no se han reportado dolencias o enfermedades laborales de los trabajadores propios y no hay trabajadores subcontratados.

#### **9.4.3. Kutxabank Gestión**

Kutxabank Gestión, cuenta con un servicio de prevención ajeno. Tanto la vigilancia de la Salud como la Prevención de Riesgos Laborales están coordinados por un técnico en Prevención común para cada una de las Sedes que la empresa posee y alcanza a la totalidad de empleados y actividades cubiertos por el sistema de Seguridad y Salud Laboral.

Kutxabank Gestión, dentro de la preocupación por la Seguridad y Salud de su personal, no solo pretende dar cumplimiento a las prescripciones establecidas por la Ley en materia de Prevención de Riesgos Laborales, sino que además pretende, aprovechando dicho cumplimiento, mejorar en todo lo posible las condiciones de vida laboral de sus trabajadores y trabajadoras.

Para alcanzar dichos objetivos, entendiendo que la mejora de la actividad debe ser continua, la dirección de Kutxabank Gestión se compromete a:

- Cumplir con todos y cada uno de los preceptos establecidos en las leyes y reglamentos de aplicación en materia de prevención.
- Comprometer a la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales, a través de la información, formación, consulta y participación de los trabajadores y trabajadoras.
- Analizar los procesos, técnicas y materias primas utilizadas, eligiendo aquellos que generen menos riesgos a las personas trabajadoras.
- Asignar recursos suficientes para el desarrollo de las actividades preventivas.
- Crear una cultura positiva en materia de prevención de riesgos laborales.

Existe una Evaluación de Riesgos Laborales para cada sede, que se actualiza periódicamente. Con la ayuda del servicio de prevención ajeno se identifican los posibles peligros laborales y se establecen planes de actuación a través de los cuales se establecen acciones correctoras para la subsanación de posibles peligros.

Además, durante los últimos meses de 2021 se ha realizado un estudio psicosocial en el que actualmente se está trabajando para tomar las medidas correctoras oportunas.

Kutxabank Gestión participa en el servicio de vigilancia de la salud en el trabajo, ofreciendo a la plantilla la posibilidad de realizar un reconocimiento médico anual, contribuyendo a la identificación y eliminación de peligros y a la minimización de riesgos. En 2021 de la totalidad de la plantilla acudieron 56 empleados al reconocimiento médico y 2 no acudieron, firmando la carta de renuncia correspondiente. Este servicio mantiene la confidencialidad de la información.

La Representación Sindical de los Trabajadores es invitada a las reuniones con el técnico de prevención ajeno y se le hace partícipe de la distinta información relevante sobre la salud y seguridad en el trabajo.

Kutxabank Gestión realiza formaciones en materia de riesgos laborales y medidas derivadas de; las evaluaciones de riesgos del puesto de trabajo, los planes de emergencias y plan de autoprotección, evaluación de riesgos del puesto de trabajo con PVDs. Además, en estas formaciones se divulga el Plan de prevención, con el fin de tener formada e informada a la plantilla.

Respecto a los impactos en la salud y la seguridad del personal, Kutxabank Gestión apuesta con el cumplimiento del deber de consulta e información que la empresa tiene en materia de prevención de riesgos en el trabajo, por ello siempre que exista algún factor que pueda alterar la salud y la seguridad de los empleados, la empresa informará del procedimiento establecido.

En 2020 se redactó un anexo al Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Kutxabank Gestión, correspondiente al plan de actuación ante el coronavirus (Covid-19). Este documento se envió a toda la plantilla para dar a conocer la metodología de su composición y las medidas adoptadas por la empresa para la no propagación de la Covid-19.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
<b>Año 2020</b>	0	0	0	0	0
<b>Año 2021</b>	0	0	0	0	0

- Índice de frecuencia:  $(\text{Número de accidentes} / \text{Horas trabajadas}) * 10^6$
- Índice de gravedad:  $(\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de horas trabajadas}) * 10^3$
- Índice de incidencia:  $(\text{Número de accidentes} / \text{Número medio de trabajadores})^5$
- Índice de ausencia:  $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número medio de trabajadores}$

- *Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes*

2020	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
	(días naturales)				
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

2021	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
	(días naturales)				
BIZKAIA	0	0	0	0	0
GIPUZKOA	0	0	0	0	0
ALAVA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ACCIDENTES	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	0	0	0	0	0	0
Accidentes CON BAJA	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 9.4.4. Kutxabank Seguros

El sistema de gestión de seguridad y salud establecido en Kutxabank Seguros es el de modalidad de Servicio de Prevención Ajeno con la siguiente estructura:

- En los centros de trabajo de Bilbao y San Sebastián las especialidades de Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía Y Psicología aplicada son realizados por IMQ Prevención y el de Medicina del trabajo (Vigilancia de la Salud) por Medical Prevención XXI, S.L.
- En el centro de trabajo de Córdoba las cuatro especialidades son realizadas por Quirón Prevención.

En cada centro de trabajo se dispone de un Coordinador Preventivo del centro o interlocutor con el Servicio de Prevención Ajeno designado por la Compañía.

La actividad de prevención de riesgos está establecida en el Plan de Prevención de Riesgos Anual. El punto de partida es la evaluación inicial de riesgos realizada por el Servicio de Prevención Ajeno. Cuando el resultado de la evaluación inicial de riesgos así lo considere se realizarán estudios y/o evaluaciones específicas de determinados riesgos físicos, químicos o ergonómicos. La evaluación será actualizada cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario, con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido. Conforme a los resultados de dicha evaluación, se establece el plan de acciones correctoras para eliminar o reducir y controlar los riesgos o se activan inspecciones o investigaciones pertinentes.

La compañía traslada a las personas trabajadoras el Plan de Prevención y la información necesaria con relación a:

- Los riesgos para la seguridad y la salud del personal en el trabajo, tanto aquellos que afecten al centro en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
- Las medidas y actividades de protección y prevención aplicable a los riesgos señalados
- Las medidas adoptadas en los aspectos relacionados a las medidas de emergencia.

La participación de cualquier trabajador en cuestiones relacionadas con la Prevención (si observa la existencia de una situación de riesgos o tiene una propuesta para mejorar las condiciones de trabajo) podrá realizarse mediante la aportación de las sugerencias que estimen oportunas, tendentes a la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, comunicándolo a su línea jerárquica o a los interlocutores establecidos en cada centro. No existe comité de prevención ni delegados de prevención.

Cada persona trabajadora recibe una formación (teórico y practica), suficiente y necesaria, en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación como cuando se produzcan cambios en las funciones que desempeñen o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo. Los cursos son impartidos por el Técnico de Prevención del Servicio de Prevención Ajeno. La formación impartida se registra y certifica.

Las formaciones habituales son:

- Riesgos en Pantallas de Visualización de Datos y divulgación del plan de emergencia
- Información de Riesgos en el puesto de Trabajo y Emergencias

Las funciones del servicio de vigilancia de la salud son la realización de los reconocimientos médicos previos a la contratación y la vigilancia periódica de su estado de salud de los empleados realizando los reconocimientos médicos anuales y atendiendo consultas relativas a riesgos de salud laboral. Se respeta el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona y la confidencialidad de toda la información relativa a su estado de salud. En el caso de los reconocimientos solo el trabajador o trabajadora recibe el informe completo del reconocimiento y la Compañía el certificado de aptitud.

La compañía ofrece anualmente a todas las personas trabajadoras que lo deseen la posibilidad de ser vacunados contra la gripe común.

Los reconocimientos médicos que se realizan no incluyen los protocolos de pruebas exigibles al riesgo del puesto de trabajo y la certificación de la aptitud. Incluyen analíticas relativas a índices genéricos de salud.

Los coordinadores y coordinadoras comerciales asesoran y dinamizan a la red de gestores del banco sin tener relaciones comerciales con los clientes, salvo excepcionalmente acompañando al gestor. Cuentan con una evaluación de riesgos y recomendaciones propias a los riesgos de su puesto.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad correspondientes:

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
<b>Año 2020</b>	0	0	0	0	0
<b>Año 2021</b>	0	0	0	0	0

- Índice de frecuencia:  $(\text{Número de accidentes} / \text{Horas trabajadas}) * 10^6$
- Índice de gravedad:  $(\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de horas trabajadas}) * 10^3$
- Índice de incidencia:  $(\text{Número de accidentes} / \text{Número medio de trabajadores})^6$
- Índice de ausencia:  $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número medio de trabajadores}$
- Índice de duración media:  $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de accidentes}$

2020	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
<b>BIZKAIA</b>	0	0	0	0	0
<b>GIPUZKOA</b>	0	0	0	0	0
<b>CÓRDOBA</b>	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	0	0	0	0	0

2021	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA
					(días naturales)
<b>BIZKAIA</b>	0	0	0	0	0

<sup>6</sup> N° de trabajadores calculado contabilizando personal activo.

<b>GIPUZKOA</b>	0	0	0	0	0
<b>CÓRDOBA</b>	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	0	0	0	0	0

ACCIDENTES	2020			2021		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>Accidentes SIN BAJA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Accidentes CON BAJA</b>	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	0	0	0	0	0	0

#### 9.4.5. Grupo Inmobiliario

Tanto CPCE como Golf VR subcontratan la vigilancia de la salud y la Prevención Técnica. En cuanto a la VS se realizan anualmente reconocimientos médicos a toda la plantilla. En cuanto a la Prevención Técnica expertos independientes visitan anualmente las instalaciones de la empresa para valorar y corregir en su caso las medidas medioambientales, ergonómicas y de seguridad de los puestos de trabajo. Además, una vez al año un técnico de Prevención ofrece la formación correspondiente.

Durante 2021 no se han declarado enfermedades profesionales ni accidentes laborales.

#### 9.4.6. Gesfinor

La modalidad preventiva elegida por Gesfinor es el Servicio de Prevención Ajeno para todas las especialidades del ámbito de la seguridad y salud laboral. Además, cuenta con un delegado en materia de prevención de riesgos y seguridad y salud laboral, que es asimismo representante sindical de los trabajadores de la empresa y representa al 100% de la plantilla.

Anualmente se realiza presencialmente con un técnico de IMQ Prevención la evaluación y seguimiento de los riesgos, recomendaciones, así como la planificación de acciones correctoras en su caso. En los casos de situaciones de peligro puntales estas son comunicadas al Delegado de Prevención para llevar a cabo las acciones correctoras que se estimen convenientes, que son escasos y poco relevantes por el tipo de actividad desarrollada por la Sociedad.

Este servicio planifica sus actuaciones en materia de salud a través de Análisis y estudio de la evaluación de riesgos con visita al centro de trabajo y la elaboración de un Proyecto de Vigilancia de la Salud adecuado, Reconocimientos Médicos, Análisis Epidemiológico de los resultados de la Vigilancia de la Salud, Memoria Anual de datos estadísticos de las analíticas y reconocimientos, Asesoramiento, Valoración e Información, con un Canal de Información Continuada y Promoción de la Salud donde con la emisión del reconocimiento médico se informará a los trabajadores y trabajadoras de cuantas actividades le aconseja realizar para mejorar su salud.

La participación de los trabajadores y trabajadoras es directa con el Delegado de Prevención. El órgano de representación está constituido por el Delegado de Prevención / Representante de los Trabajadores y la Dirección de la Empresa, que se reúne al menos dos veces al año.

La formación se realiza en los momentos de las visitas de los técnicos de IMQ Prevención, así como a través de folletos informativos entregados a los trabajadores y trabajadoras. En los casos de formación específica, como los cursos de emergencias se imparte en fechas pactadas con los técnicos y técnicas.

Tras el reconocimiento médico el Servicio de Prevención informará a las personas trabajadoras de cuantas actividades le aconseja realizar para mejorar su salud. La Empresa en caso de necesidad facilita el acceso del personal a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo que deberá justificar.

#### **9.4.7. Norbolsa**

El desarrollo de la actividad preventiva en Norbolsa se realiza a través de la modalidad de contratación de un servicio de prevención ajeno. Para ello se ha firmado un acuerdo Concertado de áreas técnicas (Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología) con IMQ prevención.

Todos los trabajadores y trabajadoras, las actividades y los lugares de trabajo están cubiertos por el sistema de gestión de la salud.

El Servicio de Prevención junto con el delegado en Norbolsa realizan las actividades preventivas: Plan de prevención, Evaluación de Riesgos, planificación de la actividad preventiva, Formación medidas de emergencia, Control de las condiciones de trabajo, e Investigación de Accidentes laborales.

Los trabajadores y trabajadoras se ponen en contacto con el representante de la empresa para solventar cualquier duda o situación dudosa.

El Servicio de Vigilancia de la Salud también se encuentra contratado con IMQ prevención, quienes se encargan, de elaborar el proyecto de vigilancia y la programación anual.

De la misma forma se programan los reconocimientos médicos anuales. A todos los empleados se les facilita el acceso y se les anima a acudir a los reconocimientos médicos.

El acceso a los resultados se realiza a través de una plataforma de IMQ a la que sólo tiene acceso el empleado mediante un usuario y una contraseña.

Adicionalmente y como mejora establecida en el Convenio Colectivo, Norbolsa tiene suscrita un seguro médico con IMQ a través de su póliza que permite el acceso a una amplia red sanitaria privada, con clínicas y centro propios en Euskadi, acceso concertado en el resto del Territorio Nacional y cobertura de urgencia en el extranjero.

En 2021 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

## 9.5. Inclusión y accesibilidad financiera

Hasta hace unos años, el acceso a los servicios bancarios requería la presencia de una oficina o de un cajero automático. Esto ha cambiado radicalmente con el auge imparable de Internet, que está transformando y facilitando la relación con las entidades financieras y el acceso a sus productos y servicios, haciendo desaparecer las barreras físicas y temporales. Mediante la Banca online y la Banca móvil de Kutxabank y Cajasur pueden realizarse multitud de gestiones, desde cualquier sitio y a cualquier hora, sin tener que desplazarse a una oficina. Estos servicios se ven complementados con la Banca telefónica y una extensa red de cajeros que permiten diversa operativa, así como obtener dinero en metálico en cualquier momento.

Kutxabank y Cajasur aseguran a todos los grupos sociales la inclusión financiera y el acceso a los servicios bancarios. Debido a las características de la distribución de la población y por la penetración y presencia de Kutxabank en el País Vasco y de Cajasur en Córdoba, el nivel de acceso a los servicios financieros es alto y satisfactorio para toda la población.

Además de la red de oficinas como canal de atención y servicio al cliente, Kutxabank y Cajasur poseen una red de 1.879 cajeros automáticos. Todas las oficinas disponen de cajeros automáticos y otras máquinas de autoservicio, por lo que el acceso a los servicios financieros de la entidad queda plenamente garantizado.

<b>ACCESIBILIDAD FINANCIERA KUTXABANK, CAJASUR Y FINECO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Oficinas en País Vasco</b>	327	294	285
<b>Oficinas en Andalucía</b>	320	311	298
<b>Resto de oficinas</b>	229	222	198
<b>Total Grupo Kutxabank</b>	<b>876</b>	<b>827</b>	<b>781</b>

En relación con la accesibilidad de sus instalaciones, la política actual de Kutxabank y Cajasur consiste en habilitar cajeros accesibles a personas con movilidad reducida u otro tipo de minusvalías.

Por ello, en las nuevas obras y en la reforma de sus locales se eliminan las barreras arquitectónicas siempre que sea posible. No obstante, existen locales en los que es imposible subsanar las exigencias de accesibilidad, debido a la propia estructura de los edificios.

En línea con los ejercicios previos, en 2021 se han eliminado las barreras físicas de un total de 4 oficinas de Kutxabank y en 1 oficina de Cajasur.

La reducción del número total de cajeros instalados debido al cierre e integración de centros y la menor renovación de cajeros, hace que la estimación de cajeros adaptados en altura baje con respecto a otros años.

Todos los nuevos cajeros instalados se encuentran adaptados a personas con deficiencias visuales, por lo que sigue aumentando su cantidad a lo largo de 2021.

En la actualidad, Kutxabank y Cajasur disponen de los siguientes cajeros adaptados:

AÑO	Cajeros adaptados en altura para personas con movilidad reducida	Cajeros adaptados para personas con deficiencias visuales	Total de cajeros
2019*	691	878	1.805
2020*	747	981	1.723
2021*	672*	1.025	1.595

*\*Estimación sobre el parque total de cajeros instalados*

Por otro lado, en 2021 Kutxabank ha puesto en marcha una versión simplificada de su 'app' móvil, que presenta una versión especialmente adaptada a personas que no están habituadas a las herramientas digitales, como las personas mayores.

Una de las claves de esta versión es que cuenta con un menú de inicio rápido más visual, denominado 'versión iniciación', que presenta las funcionalidades más frecuentes, como el acceso a las cuentas, a las tarjetas y recibos, o a la consulta del buzón de correspondencia. A esta versión de la app se accede a través de los ajustes de la aplicación.

Este nuevo formato tiene también un apartado de 'ayuda' que incluye una opción de llamada al servicio de Contact Center. Sus usuarios encontrarán una sección de preguntas frecuentes, vídeos explicativos, así como la opción de contactar directamente con su gestor.

El objetivo del rediseño de la banca móvil responde a las expectativas de un número cada vez mayor de usuarios que optan por utilizar el móvil en su relación diaria con Kutxabank.

Así mismo cabe destacar la participación de Kutxabank en una nueva edición de la tradicional Carrera de Cascabeles por una sociedad inclusiva. Esta iniciativa se ha convertido en un punto de encuentro entre la ONCE en Euskadi y distintas entidades que han conocido de primera mano las dificultades a las que las personas ciegas están teniendo que enfrentarse en estas circunstancias en que las nuevas tecnologías se han vuelto indispensables para mantener la actividad laboral, escolar o en cuanto a relaciones sociales se refiere. Kutxabank ha participado testando la usabilidad y accesibilidad de la web [www.kutxabank.es](http://www.kutxabank.es) así como de su banca online y móvil.

En relación con la accesibilidad financiera, cabe destacar que Kutxabank fue pionero en el sector financiero español con la emisión en 2015 de cédulas hipotecarias sociales -‘social covered bonds’ en inglés-. Los fondos obtenidos mediante la emisión, con un plazo de amortización de 10 años, se destinan a la financiación de préstamos para la compra, alquiler y promoción de viviendas de protección oficial (VPO) en el País Vasco. Así, durante 2021 se han realizado un total de 494 operaciones para la adquisición y construcción de VPO, y se ha llegado a un total de 632 personas beneficiarias con una financiación de 74.477 miles de euros. Desde el inicio del programa se han realizado más de 3.100 operaciones, y se ha llegado a 4.180 personas beneficiarias, por un volumen total de más de 475 millones de euros

Adicionalmente, en octubre de 2021 Kutxabank realizó su emisión inaugural de bonos verdes referenciada al Marco de Bonos Verdes establecido por el Banco en agosto de 2021, y con el que la entidad pretende dar respuesta a sus compromisos estratégicos de sostenibilidad canalizando la liquidez obtenida en los mercados de capitales hacia préstamos y proyectos con un impacto medioambiental positivo. Dicho impacto, así como la asignación de los fondos obtenidos de la emisión a los diferentes proyectos verdes elegibles, será objeto de seguimiento y control por parte del Comité de Bonos Verdes del Banco, siendo además ambos aspectos verificados por un tercero independiente.

En lo concerniente a sus productos y servicios financieros, Kutxabank dispone de un catálogo con un indudable impacto social positivo:

- **Ahorro solidario:**
  - **Depósito solidario:** Son imposiciones a plazo fijo a un tipo de interés de mercado. La liquidez que ofrecen se utiliza en financiar proyectos de elevado impacto social. Las personas que contratan estos depósitos se comprometen a donar una parte de sus intereses a los proyectos solidarios.
  - **Plan de Ahorro Suma y Sigue Solidario:** Es un plan de ahorro en el que el titular determina el porcentaje de los intereses que dona a proyectos solidarios.
- **Kutxabank Fondo Solidario F.I.:** Se trata de un Fondo de Inversión cuyas inversiones se realizan en base a un ideario ético. La inversión directa es en renta fija o variable de emisores del EuroStoxx Sustainability Index u otro índice ético reconocido, o deuda pública de países sin pena de muerte, con protocolo de Kioto y leyes contra discriminación y explotación infantil. Tiene también un carácter solidario, ya que la sociedad gestora dona parte de la comisión de gestión (el 0,7% anual sobre patrimonio) a las fundaciones designadas por BBK, Kutxa, Vital y Cajasur, así como a las Fundaciones Lantegi Batuak y Gureak. En el ejercicio 2021, el importe total donado ha ascendido a 203.689,58 euros
- **Tarjeta Nakar:** Comercialización de tarjetas Nakar con la Cesión del 10% de sus ingresos a entidades sociales sin ánimo de lucro.

Producto	2019		2020		2021	
	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario	Nº	Valor monetario
<b>Ahorro Solidario</b>	520 contratos	4.585 miles €	313 contratos	3.231 miles €	150 contratos	<b>3.399 miles €</b>
<b>Kutxabank Fondo Solidario, FI</b>	653	22.800 miles €	745	25.657 miles €	984 participes	<b>33.264 miles €</b>
<b>Tarjeta Nakar</b>	--	Importe cedido: 192,04€		<b>Importe cedido: 520,19€</b>	--	<b>Importe cedido: 596,35€</b>

El Grupo Kutxabank es una entidad fuertemente enraizada en los territorios en los que desarrolla su actividad, en especial, en el País Vasco y en Córdoba. Cuenta, por ello, con una importante capacidad tractora para las economías locales, con las que mantiene un fuerte compromiso.

Con objeto de minimizar los impactos a medio y largo plazo de la pandemia del COVID-19, el Gobierno puso en marcha una batería de medidas para apoyar el tejido productivo y social, minimizar el impacto negativo y sostener una base sobre la que impulsar al máximo la actividad económica, que incluyen las siguientes actuaciones:

- Aprobación de medidas de apoyo público, que cubran tanto la renovación de préstamos como nueva financiación concedida por entidades de crédito, para atender las necesidades de las empresas derivadas, entre otras, de la necesidad de circulante u otras necesidades de liquidez, incluyendo las derivadas de vencimientos de obligaciones financieras o tributarias, para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de COVID-19.
- Establecimiento de moratoria, durante un periodo de tiempo específico establecido reglamentariamente, en el pago de las obligaciones derivadas de la financiación concedida a particulares en situación de vulnerabilidad económica y pertenecientes a sectores especialmente afectados por la caída de actividad derivada de la pandemia, con el objetivo de asegurar que los ciudadanos no queden excluidos del sistema financiero al no poder hacer frente temporalmente a sus obligaciones financieras como consecuencia de la crisis sanitaria del COVID-19. Asimismo, las entidades CECA plasmaron un acuerdo sectorial para el aplazamiento del pago del principal de los préstamos por parte de determinados deudores dentro de un periodo de tiempo específico.

- A 30 de noviembre de 2021, el Grupo tenía cerca de un 98% de moratorias covid-19 vencidas, quedando en vigor 270 operaciones por 23,28MM€. Asimismo, el 56% de las operaciones avaladas han sido novadas lo que suponen 320MM€.

En 2021 el Grupo Kutxabank ha renegociado las condiciones de 2.515 préstamos hipotecarios, suscritos por personas y familias en dificultades, a quienes se les ha ofrecido la posibilidad de solicitar carencias en el pago de la amortización de créditos, ampliaciones de plazos para hacer más llevaderas las cuotas o cualquier tipo de refinanciación, con múltiples soluciones. Además, se ha gestionado el vencimiento de los moratorias públicas y sectoriales formalizadas a lo largo de 2020 con familias afectadas por la crisis derivada del Covid19, lo que ha supuesto gestionar 5.700 clientes por 598MM de euros. Como resultado de este trabajo se han novado de nuevo contratos hipotecarios a 747 clientes por 94,5 MM de euros, habiéndose resuelto la situación del resto de clientes.

## 9.6. Acción social y voluntariado

### 9.6.1. Kutxabank y Cajasur

2021 ha sido un año en el que la pandemia ha seguido vigente en la vida de todas las personas y tanto el ámbito económico como el social que desarrolla el Grupo se ha visto afectado. La actividad propia del Grupo financiero y las actividades que desarrolla en el ámbito social se han tenido que adaptar a la denominada 'nueva realidad', lo que ha implicado que se han retomado algunas de las actividades con las medidas de protección socio-sanitarias por todos conocidas y los aforos ajustados a cada momento, y otras se han mantenido a través de los canales digitales para realizarse a distancia.

#### Kutxabank

Así, el programa 'Finanzas para la vida' se ha podido desarrollar combinando la presencia física en los centros escolares con la vía digital, es decir, el curso a distancia.

El programa se basa en un juego de simulación muy participativo, dirigido al alumnado de 14 a 17 años, con el que adquieren habilidades financieras básicas que les permitan, cuando se incorporen a la vida adulta, desenvolverse con seguridad en la gestión de su patrimonio y en la comprensión del sistema financiero y sus implicaciones en la vida diaria. A través del juego de simulación, deben enfrentarse a situaciones complicadas que exijan tomar decisiones financieras acertadas y responsables.

'Finanzas para la vida' proporciona a los centros todo el material didáctico para trabajar en el aula e incluye la participación de dinamizadores educativos, así como de expertos de Kutxabank (la mayoría, jóvenes directoras y directores de oficinas en activo) en la jornada de cierre del programa con el fin de resolver dudas, argumentar las mejores soluciones a cada problema y valorar si se han cumplido los objetivos de la iniciativa.

Conforme a la previsión que se realizó a finales de 2020, el curso 2020-2021 de “Finanzas para la Vida” ha planteado tres escenarios para garantizar el desarrollo del ciclo formativo; una educación 100% presencial, un escenario mixto que ha intercalado las clases presenciales y las sesiones online, y uno tercero con una actividad 100% online. La pandemia ha acelerado la mejora de los materiales digitales con los que ha contado desde el principio. Además, tanto los materiales como el personal de la campaña son bilingües, por lo que es posible desarrollar las actividades indistintamente en euskera o castellano.

Durante todo el año 2021, los datos globales del Grupo Kutxabank alcanzan a 2.322 estudiantes que han participado en el programa, en 126 aulas de 60 centros educativos. También es reseñable que un total de 66 profesionales del Grupo, han participado como dinamizadores educativos en dicho programa.

En sus seis años de existencia, 12.229 escolares de entre 13 a 17 años se han iniciado en el mundo de las finanzas, a través del proyecto pedagógico elaborado por Kutxabank en estrecha colaboración con los centros educativos y el apoyo de la Fundación de las Cajas de Ahorro (FUNCAS).

Uno de los mayores cambios introducidos en el desarrollo del juego ha incidido, precisamente, en la fase de conclusión del programa, en la que participan empleados y empleadas de Kutxabank, y en la que resuelven dudas, argumentan las mejores soluciones a cada problema y valoran si se han cumplido los objetivos de la iniciativa.

Por otra parte, 2021 ha sido un año en el que el Grupo ha dado un paso para incrementar el número de acciones de **Voluntariado corporativo**. Kutxabank de la mano de las Fundaciones Bancarias accionistas ha seguido abordando iniciativas de gran valor social. Por un lado, se ha mantenido la línea de colaboración con las asociaciones de donantes de Gipuzkoa y Osakidetza, y con los Bancos de Alimentos de Araba, Bizkaia y Gipuzkoa, y, por otro, se ha mantenido también la línea de participación con la UPV/EHU en su Máster de Tecnología Blockchain. Además, este año como novedad voluntarios de Kutxabank han participado en distintos talleres de formación digital para personas mayores de 55 años con el objetivo de ofrecer una formación práctica y sencilla en el uso de las herramientas digitales bancarias para que adquieran confianza y contribuir así a terminar con la brecha digital.

### **Voluntariado corporativo derivado del Convenio con la Universidad del País Vasco:**

Por segundo año consecutivo 7 profesionales del Grupo Kutxabank participan como expertos impartiendo clases en el Máster Tecnología Blockchain y Criptoconomía de la UPV/EHU cuyo objetivo es transmitir al alumnado los fundamentos de la tecnología blockchain y el valor de este conocimiento tanto para la sociedad como para la industria. Además, los recursos económicos generados en sus respectivas conferencias se volverán a destinar a una beca que contribuirá a sufragar los gastos de matrícula de una de las personas inscritas en el máster. En definitiva, una acción de voluntariado corporativo con doble vertiente.

### **Banco de alimentos:**

En 2021 también se ha prescindido de la recogida física de alimentos y por ello, se ha promovido la participación en las dos campañas realizadas por el Banco de alimentos en mayo y octubre con dos formas de participación; informando como voluntarios para promover la participación en supermercados, tiendas y establecimientos adheridos a la campaña, y por medio de donaciones económicas a través de compra de bonos en los establecimientos adheridos o por BIZUM para que el Banco de Alimentos gestionara la compra directa de alimentos para su posterior entrega a las personas necesitadas.

### **Donaciones de sangre:**

Este 2021 se han organizado dos campañas de donaciones de sangre con seis acciones en las que han participado un total de 132 personas. Además, se ha hecho eco el 14 de junio del Día Mundial del Donante de Sangre animando a la plantilla a participar en las donaciones.

La acción de Kutxabank en **patrocinios** se ha adaptado a la situación para cuidar la salud de nuestros clientes, manteniendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Así, se han seguido manteniendo los patrocinios a los clubs de fútbol Athletic Club, Real Sociedad; de baloncesto, al Bilbao Basket, Gipuzkoa Basket y al club femenino de baloncesto Kutxabank Araski, de la Liga Endesa Femenina.

Cuando ha sido posible se han sorteado entradas para acudir a los partidos, y también se han realizado diversos sorteos como equipaciones y balones oficiales. Por otra parte, también se han celebrado encuentros virtuales entre clientes y jugadores de los equipos patrocinados, así como visitas guiadas y en grupos reducidos de seis personas cumpliendo la normativa a los estadios. Este año, se ha dado la circunstancia de que Athletic Club ha sido el campeón de la Supercopa de España y se ha entregado a los clientes pulseras y camisetas conmemorativas. Y además, la Real Sociedad y el Athletic Club han sido los finalistas de la Copa, ganada por la Real, y Kutxabank ha repartido 25.000 adhesivos, 15.000 pulseras, 4.000 bolsas mochila, balones y prendas oficiales, más de 18.000 llaveros, y paraguas plegables con escudo de cada club, entre otros.

También se ha mantenido el patrocinio a los deportes vascos como el Remonte de pelota vasca en Gipuzkoa y la liga de Pala Kutxabank en el Frontón Bizkaia. A finales de año también se ha patrocinado la XVIII EDP Vitoria-Gasteiz Maratón Martin Fiz celebrada en Gasteiz

En el **ámbito cultural** se han mantenido los patrocinios a la 69 edición del Zinemaldia y Festivales musicales como el Azkena Rock, Donostia Festibala, Festival Jazz de Gasteiz y Jazzaldia de Donostia, adaptándonos a las particularidades de cada evento por aforos y medidas sanitarias.

En **materia social**, este año Kutxabank ha patrocinado la inauguración del ciclo de conciertos conmemorativos del "50 Aniversario Investigación en Cáncer" de la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), que se celebrarán a lo largo del año 2022 en diferentes ciudades. También ha colaborado con la UNED Bizkaia con premios a los mejores expedientes académicos en las grandes áreas del saber; esto es, Arte y Humanidades; Ciencia y Tecnología; Salud; Ciencias Sociales y Jurídica, y con material académico para el Programa UNED Senior, destinado a

personas que han accedido a la edad de jubilación y quieren aprovechar su tiempo para retomar o comenzar estudios.

Este año Kutxabank también ha demostrado su compromiso con la igualdad, y además de su patrocinio, participó en el foro de reflexión organizado por Professional Women's Network (PWN) Bilbao para debatir sobre los obstáculos y las líneas de solución para acelerar el avance hacia el liderazgo equilibrado en género en el contexto de las empresas del País Vasco. Kutxabank reafirmó así el respaldo que inició en 2018 a PWN Bilbao; una red de profesionales sin ánimo de lucro cuyo objetivo es aumentar la visibilidad de las mujeres y construir habilidades de gestión para dirigir las organizaciones de forma equilibrada en cuanto a género.

Asimismo, Kutxabank patrocinó la II Cumbre FEDEPE (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias) celebrada en noviembre en la Universidad de Deusto en la que se trataron entre otros, temas tan diversos como el papel fundamental de las mujeres en la reactivación económica; el talento femenino en el ámbito tecnológico y los nuevos modelos de digitalización, sostenibilidad y diversidad. Además, Kutxabank participó en la cumbre con sendas ponencias impartidas por dos directivas de la Entidad tituladas "Acceso de las mujeres a puestos de dirección y liderazgo" y "El liderazgo de las mujeres en la transformación digital".

También se ha patrocinado el Campeonato de Pintxos de Euskal Herria y el Puente Bizkaia, patrimonio de la humanidad por la Unesco.

Asimismo, se han patrocinado también cerca de trescientas actividades locales en Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

A través de las newsletters recurrentes de Kutxabank a sus clientes, más de 200 comunicaciones al año y 10 millones de correos electrónicos enviados, se han hecho llegar ventajas derivadas de todos estos Patrocinios.

Por otra parte, también en este ejercicio se ha mantenido nuestro apoyo al comercio local para la venta de diversos programas de bonos subvencionados por distintas instituciones públicas a través de nuestra plataforma tecnológica. Entre otros, EuskadiBonoDenda del Gobierno Vasco, los programas de bonos de las diputaciones Forales de Araba y Bizkaia, BonoBilbao, GetxoBono, Galdakao y Araba Market. Caben destacar iniciativas para colaborar en la adaptación de los negocios locales a la nueva realidad de las ventas digitales como el convenio firmado con BilbaoDendak, y el nuevo servicio 'plazox', que facilita el pago aplazado en el comercio minorista, tanto en el físico como en el online. Un nuevo servicio instantáneo y sencillo que permite a los usuarios de tarjetas de crédito decidir en el mismo momento de la compra si quieren realizar el pago a plazos con garantía y seguridad para los clientes y los comercios. En definitiva, iniciativas con el fin último de fomentar el comercio local de distintos territorios y contribuir a mitigar el impacto económico derivado de la crisis sanitaria.

**Cajasur**

En línea con Kutxabank, Cajasur ha patrocinado diversos eventos y acciones en 2021, pese a que otros, con motivo de la pandemia, se han tenido que suspender, o en el mejor de los casos, aplazar para el próximo año. Así, podemos destacar los siguientes patrocinios realizados:

- Córdoba Patrimonio Futsal y Jaén Paraíso Interior de fútbol-sala
- A través de Riff Producciones, clientes de Cajasur han estado presentes, mientras se pudo, en conciertos tales como Miguel Poveda, Loquillo, Ara Malikian, Fuel Fandango, 091 o M Clan).
- De la mano de González Byass, convertimos las una de las bodegas con más solera de Andalucía, en un espacio gastronómico único, reuniendo en sus principales rincones a los mejores restaurantes de Jerez de la Frontera.
- También lo más jóvenes han tenido su espacio con el Play Digital Fest, donde se reunieron los principales youtubers del país, como Ibai Llanos o DJ Mario.

Cajasur, durante el año 2021, también ha realizado su acción social, educativa y cultural a través de la Fundación Cajasur y la Fundación Convisur.

El programa de ayudas y colaboraciones se ha materializado en 117 proyectos con diferentes entidades sociales y culturales que han beneficiado a 164.000 personas.

Las acciones dirigidas a los colectivos que atienden básicamente a personas con discapacidad, enfermedades o en riesgo de exclusión en todo su territorio de actuación ha supuesto el 70% del presupuesto y el 30% se ha destinado a eventos de gran relevancia en Andalucía como Cosmopoética, Flora 2021 o los Premios Demófilo en Sevilla.

Desde el inicio de la pandemia el personal de la Fundación Cajasur ha estado en contacto con las distintas asociaciones y oenegés que conforman Córdoba Social Lab para determinar las necesidades entre los colectivos más vulnerables, y de ese modo canalizar y coordinar la colaboración de modo más eficiente.

Durante este año se ha continuado con el programa de becas con las universidades andaluzas para realizar prácticas de empresa entre los alumnos de último curso, o recién licenciados. En este ejercicio, Cajasur ha mantenido este tipo de convenios, beneficiando a más de un centenar de universitarios y universitarias de Córdoba, Jaén, Málaga, Granada, y Loyola Andalucía.

Además, se ha seguido realizando el programa “Finanzas para la vida” para alumnos de la ESO de distintos colegios e institutos de la capital y provincia adaptándolo a la situación generada por la Covid-19.

En el Área Educativa, se ha mantenido la actividad en sus cuatro centros, dos de educación especial y dos de educación infantil que tienen más de 250 alumnos y alumnas, siguiendo las recomendaciones sanitarias en todo momento.

El Palacio de Viana sigue siendo el referente cultural de Cajasur aunque este año ha reducido su actividad cultural debido a la situación sanitaria. El Palacio ha acusado un descenso del turismo y de la actividad social y cultural motivado por la pandemia, ya que no pudo reanudar su actividad hasta principios de mayo, cuando se levantó el Estado de Alarma. Aun así, 2021 cierra con 130.000 visitantes, cifra destacada si tenemos en cuenta también la citada alerta sanitaria y las restricciones llevadas a cabo por las autoridades.

### **Intranet corporativa:**

Además de comunicar las diferentes acciones de voluntariado y bbk, en línea con el compromiso con la sostenibilidad y la socialización interna del mismo, se han divulgado en la Intranet corporativa noticias sobre la participación institucional de Kutxabank en temas relacionados con los criterios ESG.

Kutxabank incorpora a su gestión aspectos que contribuyan a garantizar la producción sostenible, combatir el cambio climático o impulsar un desarrollo económico respetuoso con el medioambiente, siempre desde posiciones de buen gobierno. Y en ese sentido se hace eco en la Intranet corporativa de diversas noticias que ayudan a socializar e impulsar entre sus empleadas y empleados el compromiso con la sostenibilidad.

Así, se ha publicado una treintena de noticias corporativas para dar a conocer la participación de Kutxabank en diversas iniciativas y eventos relacionados con la sostenibilidad como proyectos de financiación sostenible y financiación social; economía circular; electricidad verde; y cambio climático y biodiversidad e igualdad.

Además, este año se ha ofertado a todos los empleados y empleadas del Grupo una formación online sobre Inversión Socialmente Responsable con el objetivo de ampliar sus conocimientos y sensibilidad sobre esta cuestión.

### **9.6.2. Grupo Fineco**

Fineco entiende la Responsabilidad Social Corporativa como el mejor desempeño de su actividad profesional siendo un agente sostenible y comprometido del ecosistema, generando empleo y contribuyendo a las instituciones públicas.

Además de contribuir a las obras sociales de las fundaciones propietarias del Grupo Kutxabank, colaborar económicamente con varias asociaciones y llevar a cabo una gestión y consumo responsables de recursos, a través de iniciativas como el reciclaje o la utilización de vehículos

eléctricos, en Fineco centramos nuestros esfuerzos corporativos en términos de sostenibilidad en los siguientes ámbitos:

- Comunidad Educativa:

Uno de los principales activos de Fineco es el equipo de excelentes profesionales, junto con sus especializados conocimientos y su dilatada experiencia en finanzas.

En primer lugar, cabe destacar que, desde hace más de 20 años, se han venido realizando una gran aportación a la sociedad a través del apoyo de la comunidad educativa más próxima a través de la docencia. El equipo de Fineco imparte anualmente una gran cantidad de horas de clases de finanzas para muchos estudiantes de diversas carreras universitarias, seminarios y masters especializados, principalmente de la Deusto Business School (DBS) de la universidad.

Concretamente en el ámbito de las Inversiones Sostenibles en el marco de la alianza con la DBS, Fineco lidera la construcción del programa académico “ESG Investment and Finance Summer Programme”, especializado en las finanzas sostenibles.

Por otro lado, Fineco apoya con tareas administrativas, de intermediación y asesoramiento al Club de Inversión de la DBS, desde sus inicios en 1998, en el desarrollo de su objeto social, el cual consiste en la educación y formación de sus miembros en materia de inversiones.

Fineco cuenta con convenios de prácticas académicas con varias universidades, entre las que se encuentran la Universidad de Deusto y la Universidad del País Vasco, para estudiantes de diferentes titulaciones que buscan una primera experiencia profesional.

Asimismo, Fineco colabora desde hace más de una década con Bizkaia Talent, organización del Departamento de Promoción Económica de la Diputación Foral de Bizkaia, en sus programas para impulsar y favorecer el establecimiento de las condiciones necesarias para atraer, vincular y retener a personas altamente cualificadas en el proceso de innovación y conocimiento.

Finalmente, Fineco participa en otras iniciativas relacionadas con la educación como son la participación en foros de empleo y conferencias de diversos centros de estudios y organizaciones, el acompañamiento de estudiantes en la preparación de procesos de selección de cara a su inserción en el mercado laboral o la organización de charlas de estudiantes en relación con las finanzas y los mercados de capitales.

- Entorno Local:

Fineco en su preocupación de proteger el entorno más próximo trabaja con instituciones locales como la Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera (ABAO), que busca fomentar y desarrollar la Ópera en Bilbao como patrimonio cultural, a la que apoya económicamente y con la que se realizan conferencias y actividades de promoción.

Asimismo, cabe destacar la contratación de servicios de gestión documental con organización no lucrativa Lantegui Batua, que genera oportunidades laborales para personas con discapacidad en Bizkaia, para lograr su inclusión, máximo desarrollo y calidad de vida.

Aunque finalmente la edición del ejercicio 2021 no se ha celebrado debido a la Covid-19, Fineco ha trabajado como asesor, junto con la Diputación Foral de Bizkaia y la Deusto Business School, en la organización del Biscay ESG Global Summit, y en sus ediciones 2017, 18 y 19, como cumbre internacional donde destacados expertos analizan las claves de la inversión sostenible.

### 9.6.3. Kutxabank Gestión

Kutxabank Gestión apuesta por un modelo de filosofía de Inversión Socialmente Responsable (ISR) aplicable a todos los productos bajo gestión; consecuencia de ello ha sido la adaptación de los fondos de inversión al artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/2088. Estos fondos promueven características medioambientales o sociales.

Además, la Gestora gestiona un fondo solidario: Kutxabank Fondo Solidario. Este fondo recoge expresamente que "Se aplican criterios de inversión socialmente responsable (ISR): además de criterios financieros se siguen criterios éticos y de responsabilidad social corporativa."

El ideario ético del FI se basa en criterios:

- Excluyentes: impiden invertir en compañías que vulneren derechos fundamentales del hombre o contrarias al medio ambiente, la justicia o la paz.
- Valorativos: evalúan la actuación de una empresa (respeto a derechos de trabajadores y al medio ambiente, fomentar empleo).

Se invierte 50-100% del patrimonio en IIC financieras ISR (de listas de agencias reconocidas), activo apto, armonizadas o no (máximo 30% en IIC no armonizadas), del grupo o no de la gestora.

La gestora dona parte de la comisión de gestión (0,70% anual sobre patrimonio) a las fundaciones Fundación Bancaria BBK – BBK Banku Fundazioa, Fundación Bancaria Kutxa – Kutxa Banku Fundazioa y Fundación Bancaria Vital – Vital Banku Fundazioa, y a otras entidades cuyos fines son, al igual que dichas fundaciones, facilitar y promover actuaciones y actividades de lucha contra las situaciones de pobreza y/o exclusión social, facilitando la inserción social y laboral de aquellas personas o colectivos que se encuentran en tal riesgo o situación, colaborando, igualmente con las Entidades Sociales que trabajen con estos colectivos, empresas de inserción y de iniciativa social, así como en proyectos de cooperación al desarrollo de países pobres y otros proyectos de interés social.

Se recogen a continuación las principales aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro realizadas:

		2020	2021
<b>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro</b>	Donación BBK Fundazioa	95.536,02	117.366,53
	Donación KUTXA Fundazioa	35.100,01	49.612,06
	Donación Fundación Vital Fundazioa	10.935,51	14.778,59
	Donación Fundación CAJASUR	9.324,62	11.732,40
	Donación Fundación Lantegi Batuak Fundazioa	5.040,00	5.100
	Donación Fundación Gureak Inklusio Fundazioa	5.040,00	5.100

Por otro lado, Kutxabank Gestión dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, realiza colaboraciones Educativas con el fin de dar Formación Financiera de forma voluntaria.

El 13 de Noviembre de 2019, se firmó un convenio entre Kutxabank Gestión, y Junior Achievemmet España, con el objeto de colaborar en el programa "RUMBO A TUS SUEÑOS" con el que varios empleados de la empresa imparten formación de índole Financiera y Solidaria de forma voluntaria en diferentes centros de enseñanza.

A lo largo de 2020, se colaboró por primera vez con un centro formativo en Bilbao, con la colaboración de dos personas pertenecientes a la plantilla. A lo largo del 2021, de manera online, 6 personas participaron en el voluntariado continuando con el programa establecido.

Kutxabank gestión creé que esta iniciativa es necesaria para el fomento de la educación financiera, por lo que si fuera posible durante los próximos cursos colaborará con centros formativos, actuando así, de una forma responsable socialmente.

#### **9.6.4. Kutxabank Seguros**

Durante el año 2021 se ha participado en dos acciones de voluntariado en relación a programas de Educación Financiera:

- La tercera edición del programa educativo 'El Riesgo y yo', iniciativa que promueve UNESPA en colaboración con Fundación Junior Achievement. 18 voluntarios de Kutxabank Seguros han participado en esta iniciativa dirigida a estudiantes de 3º y 4º de la ESO, impartiendo el programa consistente en 4 jornadas en 9 centros educativos del País Vasco y Andalucía.
- La segunda edición del Programa "Rumbo a tus Sueños", iniciativa que promueven conjuntamente INVERCO con la colaboración de la Fundación Achievement. 6 trabajadores voluntarios de Kutxabank Seguros han participado en esta iniciativa dirigida a estudiantes de PFI impartiendo el programa consistente en 3 sesiones de 45 minutos en 3 centros educativos del País Vasco.

## 9.7. Compra responsable

Dada la actividad bancaria o parabancaria de las empresas del Grupo Kutxabank, la cadena de suministro consiste principalmente en aquellos bienes y servicios que permiten a sus profesionales realizar sus funciones. Sus proveedores incluyen, entre otros, a empresas que suministran material de oficina, equipos informáticos, servicios tecnológicos y de telecomunicaciones, servicios publicitarios y/o marketing, servicios de seguridad, servicios de mantenimiento y otros múltiples servicios de naturaleza diversa.

Tanto desde Kutxabank como desde CajaSur se aplica un modelo de gestión de proveedores, basado en la transparencia, e igualdad de oportunidades, valorando las propuestas económicas, la calidad de los servicios prestados, así como el cumplimiento de la legislación y normativa vigente en cada momento en cuanto a materia laboral, fiscal, la correspondiente a los derechos humanos, igualdad de oportunidades, protección de datos, seguridad, confidencialidad, así como lo referente a protección del medio ambiente.

La adquisición de bienes y contratación de servicios se rige por los siguientes principios de aplicación a los intervinientes en el proceso de compra: respeto a la legalidad, compromiso con la integridad, objetividad, transparencia, creación de valor, confidencialidad, respeto y observancia a los principios de la RSE.

Para ello, se dispone de un portal de proveedores que sirve de nexo entre el área de Contrataciones y Compras y el conjunto de proveedores de Kutxabank, integrando en el mismo todas las condiciones, consultas y propuestas que se originan en cada proceso de aprovisionamiento/contratación. Asimismo, en este entorno se reciben, verifican y archivan todos los documentos solicitados a los distintos proveedores de cara a su homologación.

El contacto continuo con las distintas áreas receptoras de los servicios prestados por los proveedores permite a Kutxabank acercarse a la realidad del cumplimiento de los objetivos marcados en el momento de la contratación, lo que supone una evaluación continua del mismo.

En 2021 se ha mantenido la iniciativa de incrementar la contratación de empresas de carácter social.

Kutxabank no identifica en su cadena de suministro proveedores que tengan un impacto social relevante. No obstante, se potencia la inclusión de una cláusula relativa al cumplimiento de los derechos humanos en los contratos formalizados, que durante el 2021, ha alcanzado el 75,25% (El 72,43% de los contratos formalizados en Kutxabank y el 82,35% de los formalizados en Cajasur). El proveedor debe:

- Respetar y cumplir los requisitos legales medioambientales que le sean de aplicación, así como las normas medioambientales establecidas por Kutxabank en sus centros de trabajo
- Cumplir con la legalidad vigente en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Conocer y cumplir los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)
- Facilitar información y la documentación que acredite el cumplimiento de todos estos requerimientos cuando se considere necesario.

Durante este ejercicio, esta cláusula se ha incorporado en los contratos de empresas participadas que son centralizados a través de la gestión de Kutxabank.

De la misma manera, algunas empresas del Grupo, como Kutxabank Gestión, también están comenzando a incluir dicha cláusula en el resto de los contratos que no realizan a través de Kutxabank.

Se excluye esta información del resto de empresas del Grupo Kutxabank ya que no se considera material, debido al porcentaje del volumen de compras realizado por ellas en relación con el de Kutxabank y Cajasur, tal y como se reporta en la siguiente tabla:

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2020	Valor monetario de pagos a proveedores 2021	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021
Kutxabank y Cajasur	271.605.064,24 €	283.153.392,91 €	53,29% (CAPV y Córdoba)	53,41 % (CAPV y Córdoba)
Fineco	2.758.315,38 € (I.V.A. incluido).	2.579.764,01 € (I.V.A. incluido).	93,68%	87,11%
Kutxabank Gestión	14.589.398,62 € (I.V.A. incluido)	23.079.325,68 € (I.V.A. incluido)	48,41%	42,98%
Kutxabank Seguros	19.728.910 € (I.V.A. incluido).	20.856.104,21 (I.V.A. incluido).	53,15%	37,65%
Kartera1	1.436.397€ (I.V.A. incluido).	1.239.500,63€ (I.V.A. incluido).	78,43%	78,43%
Grupo Inmobiliario	4.584.338,62	4.584.338,62	Ver tabla siguiente	

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2020	Valor monetario de pagos a proveedores 2021	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021
Gesfinor	121.543,29 € (I.V.A. incluido).	116.501,00 € (I.V.A. incluido).	57,58%	66,67%
Norbolsa	2.194.986 € (I.V.A. incluido).	2.221.333,86€ (I.V.A. incluido).	62,51%	63%

Sociedad Grupo Inmobiliario	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021
Harri Inmuebles	85,58%	82,73%
Harri Iparra	95,10%	92,77%
Harri Hegoalde 2	94,17%	94,61%
Harri Sur	82,67%	79,33%
GPS	96,97%	94,88%
Viana	74,90%	88,46%
CPCE	97,78%	94,53%
Golf Valle Romano	42,07%	35,94%

Por tanto, el impacto económico directo e indirecto que tiene el Grupo Kutxabank en su entorno es muy significativo.

## 9.8. Cumplimiento regulatorio

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Nº de sanciones administrativas/judiciales en la prestación de productos y/o servicios	8	4	2
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a los productos y servicios de la entidad	258.500	62.280	21.800
Nº de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	0

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2019	2020	2021
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	0	0

En 2021, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, organismo que se encarga de definir, planificar, impulsar y ejecutar las políticas del Gobierno Vasco en materia de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias, ha impuesto a Kutxabank una sanción por un importe de 3.000 euros de la que se abonan 1.800 euros por descuento por pronto pago, por una incidencia asociada a la contestación de una reclamación.

Así mismo, la Agencia Catalana de Consumo ha impuesto a Kutxabank una sanción de 20.000 euros, por la supuesta incorporación de cláusulas abusivas en los contratos o realizar prácticas abusivas dirigidas a las personas consumidoras, sanción que ha sido recurrida en la vía contencioso-administrativa.

No se han recibido denuncias ni sanciones derivadas de la vulneración de los derechos humanos ni de los pueblos indígenas.

## 9.9. Gestión lingüística

En materia lingüística, la prioridad de Kutxabank consiste en garantizar a los clientes un servicio de calidad acorde con la ley vigente en cada comunidad autónoma, para lo que trabaja en adaptar sus procedimientos internos, de forma que sus clientes puedan relacionarse con la entidad financiera en la lengua que elijan. El objetivo final es que la Entidad sea capaz de garantizar el uso de las lenguas cooficiales, tanto en sus relaciones con los clientes y en la atención que les presta, como en las relaciones administrativas, financieras y comerciales que mantiene.

Kutxabank considera que la lengua es uno de los parámetros que garantiza la cercanía y la calidad de su servicio. Por eso, en las zonas en las que se utilizan dos lenguas oficiales, ha fijado una serie de normas de actuación encaminadas a garantizar el uso de ambas y, sobre todo, para ofrecer a los clientes la atención en la lengua que deseen, siempre según la realidad lingüística local y la legislación vigente.

Por esta razón, en las señales, rótulos, publicidad, impresos e información que se coloca en los tablones de anuncios de las sucursales, se prioriza la lengua propia de cada territorio, y se utilizan ambas lenguas oficiales para garantizar la comprensión. Asimismo, los aparatos y soportes informáticos de las oficinas se están adaptando de forma gradual a la política lingüística de la entidad.

Dentro de este proceso de mejora y adaptación constante, a consecuencia de la invitación de la Generalitat de Cataluña, se ha iniciado un primer encuentro colaborativo, con el fin de dar continuidad a los desarrollos lingüísticos en catalán: se ha adquirido el compromiso de avanzar en los desarrollos de la versión catalana de las webs, así como en mejorar en la banca telefónica la atención en catalán.

En cuanto al euskera, se ha evaluado la labor de seguimiento de los convenios de colaboración sobre la normalización del euskera realizado en los últimos años. Estos convenios establecen las bases para facilitar la salvaguarda de los derechos lingüísticos de los usuarios, así como la promoción del uso de la lengua a través de una colaboración estable.

En 2021 se ha renovado el convenio suscrito en 2016 con los ayuntamientos de la Mancomunidad de Municipios Vascos (UEMA) y se ha llevado a cabo los trabajos de renovación del convenio relacionado con el Plan de Promoción del Euskera en el Ámbito Socioeconómico del Gobierno Vasco.

Kutxabank participa en el Consejo Sectorial Municipal de Donostia, y colabora en el programa 'Gipuzkoa Berdinago' de la Diputación Foral de Gipuzkoa, de la mano del Clúster de Sociolingüística, elaborando estrategias para potenciar la utilización del euskera en las intervenciones públicas.

Para finalizar, se han revisado las labores de promoción del uso de euskera dentro de Kutxabank, con el fin de adaptarlo y actualizarlo a las necesidades del presente.

## **9.10 Creación de valor para el accionista**

Kutxabank convierte una parte muy relevante de su beneficio anual en inversión social, a través de la retribución a sus accionistas, las Fundaciones Bancarias BBK, Kutxa y Vital, que desarrollan sus respectivas Obras Sociales desde hace más de 170 años.

Desde una posición fortalecida en solvencia y capital, Kutxabank ha podido continuar incrementando la retribución a los accionistas que, en el caso del ejercicio correspondiente a 2020, alcanza el 60% del resultado neto del Grupo, al contar con capacidad para distribuir los beneficios sin poner en riesgo las condiciones de solvencia establecidas. En esta línea, la propuesta de distribución de resultados del ejercicio 2021 aprobada por el Consejo de Administración de Kutxabank, elevará hasta los 129,9 millones de euros el dividendo social que recibirán las tres Fundaciones Bancarias.

El dividendo social distribuido por Kutxabank desde su constitución es el más elevado del sistema financiero del Estado en función de su tamaño, y uno de los más altos en términos absolutos. Las Fundaciones Bancarias realizan actuaciones y actividades en los ámbitos asistencial, cultural, educacional, formativo y sanitario, entre otros.



La información acerca de la actividad de cada una de las Fundaciones Bancarias se puede consultar en sus páginas web y en las memorias de las Obras Sociales correspondientes a 2021.

## ANEXO I. Divulgación relativa a la taxonomía de la UE: información complementaria

De forma complementaria a lo recogido en el punto “8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la UE” en relación con las nuevas obligaciones de divulgación recogidas en el Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 de la Comisión de 6 de julio de 2021, se incluyen en este anexo, de forma detallada y en el formato previsto en el Anexo VI de dicho reglamento, la composición de los activos elegibles según la taxonomía de la Entidad y el desglose por sector de los saldos elegibles, conforme al NACE de su contraparte, correspondientes a las sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF.

**TABLA 1: Activos para el cálculo del GAR**

ACTIVOS PARA EL CÁLCULO DE LA GAR  DICIEMBRE 2021 Miles de euros		Importe en libros bruto total	Del cual: a sectores pertinentes para Taxonomía (elegibles según la Taxonomía)				
			Elegibles Total según la taxonomía	% Elegibles en base obligatoria según la taxonomía/ Importe en brutos total		% Elegibles Total según la taxonomía/ Importe en libros bruto total	
				del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria		
1	<u>GAR - Activos cubiertos tanto en el numerador como en el denominador</u>	38.887.396	35.001.004	31.857.406	81,9%	3.143.598	90,0%

2	<b>Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital, no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo del GAR</b>	<b>38.478.002</b>	<b>34.591.609</b>	<b>31.448.011</b>	<b>81,7%</b>	<b>3.143.598</b>	<b>89,9%</b>
3	<b>Sociedades Financieras</b>	<b>1.036.543</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	
4	Entidades de Crédito	868.318	0	0		0	
5	Préstamos y anticipos	501.109	0	0		0	
6	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	357.093	0	0		0	
7	Instrumentos de capital	10.115	0	0		0	
8	Otras Sociedades Financieras	168.225	0	0		0	
9	De las cuales: Empresas de Servicios de Inversión	1.220	0	0		0	
10	Préstamos y anticipos	1.220	0	0		0	
11	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0		0	
12	Instrumentos de capital	0	0	0		0	
13	De las cuales: Sociedades de Gestión	0	0	0		0	
14	Préstamos y anticipos	0	0	0		0	
15	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0		0	
16	Instrumentos de capital	0	0	0		0	
17	De las cuales: Empresas de Seguros	167.005	0	0		0	

18	Préstamos y anticipos	18.286	0	0		0	
19	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0		0	
20	Instrumentos de capital	148.719	0	0		0	
21	<b>Sociedades No Financieras</b>	<b>6.051.492</b>	<b>3.201.642</b>	<b>58.044</b>	<b>1,0%</b>	<b>3.143.598</b>	<b>52,9%</b>
22	<b>Sociedades No Financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la Directiva sobre divulgación de información no financiera (DINF)</b>	<b>6.051.492</b>	<b>3.201.642</b>	<b>58.044</b>	<b>1,0%</b>	<b>3.143.598</b>	<b>52,9%</b>
23	Préstamos y anticipos	4.603.167	1.992.552	58.044	1,3%	1.934.508	43,3%
24	Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	43.374	13.010	0		13.010	30,0%
25	Instrumentos de capital	1.404.951	1.196.080	0		1.196.080	85,1%
26	<b>Hogares</b>	<b>31.385.921</b>	<b>31.385.921</b>	<b>31.385.921</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
27	De los cuales: préstamos garantizados con bienes inmuebles residenciales	30.661.548	30.661.548	30.661.548	100%	0	100%
28	De los cuales: préstamos de renovación de edificios	552.455	552.455	552.455	100%	0	100%
29	De los cuales: préstamos para automóviles	171.917	171.917	171.917	100%	0	100%
30	<b>Financiación de Administraciones Locales</b>	<b>4.046</b>	<b>4.046</b>	<b>4.046</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
31	Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	409.395	409.395	409.395	100%	0	100%
32	Otra Financiación de Administraciones Locales	0	0	0		0	

33	<b>Otros activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)</b>	<b>18.025.925</b>					
34	<b>Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF</b>	<b>3.810.555</b>					
35	<b>Pymes y Sociedades No financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF en países miembros de la UE</b>	<b>3.764.436</b>					
36	Préstamos y anticipos	3.519.193					
37	De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	1.032.330					
38	De los cuales, préstamos de renovación de edificios	0					
39	Valores representativos de deuda	59.921					
40	Instrumentos de capital	185.322					
41	<b>Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF</b>	<b>46.119</b>					
42	Préstamos y anticipos	8.965					
43	Valores representativos de deuda	37.154					
44	Instrumentos de capital	0					
45	<b>Derivados</b>	<b>47.854</b>					

46	Préstamos interbancarios a la vista	215.626					
47	Efectivo y activos vinculados a efectivo	275.115					
48	Otros activos (Fondo de comercio, materias primas, etc.)	13.676.775					
49	<b>Total activos de la GAR</b>	<b>56.913.321</b>	<b>35.001.004</b>	<b>31.857.406</b>	<b>56,0%</b>	<b>3.143.598</b>	<b>61,5%</b>
50	<u>Otros activos no incluidos en el cálculo de la GAR</u>	10.105.012					
51	Emisores soberanos	4.841.595					
52	Exposiciones frente a bancos centrales	5.201.647					
53	Cartera de negociación	61.770					
54	<b>Activos Totales Brutos</b>	<b>67.018.333</b>	<b>35.001.004</b>	<b>31.857.406</b>	<b>47,5%</b>	<b>3.143.598</b>	<b>52,2%</b>
<b>Promemoria</b>							
	Coberturas y Deterioros	-1.830.545					
	<b>Activos Totales Balance Consolidado Reservado</b>	<b>65.187.788</b>					

**TABLA 2: Información del GAR por Sector**

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto	del cual:	
			información en base obligatoria	información en base voluntaria
DICIEMBRE 2021				
Miles de euros				
1	17.11 - Fabricación de pasta papelera	1,21	1,08	0,14
2	20.14 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	1.894,85		1.894,85
3	22.19 - Fabricación de otros productos de caucho	1.721,22		1.721,22
4	22.29 - Fabricación de otros productos de plástico	6.019,27	845,54	5.173,72
5	23.13 - Frabricación de vidrio hueco	23,97		23,97
6	23.51 - Fabricación de cemento	25.696,47		25.696,47
7	24.10 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	115.034,92		115.034,92
8	24.20 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	20.666,76		20.666,76
9	24.42 - Producción de aluminio	859,97		859,97
10	24.51 - Fundición de hierro	2,03	2,03	
11	24.52 - Fundición de acero	792,41		792,41

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto		
			del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria
<b>DICIEMBRE 2021</b>				
<b>Miles de euros</b>				
12	25.11 - Fabricación de estructuras metálicas y sus componentes	0,31		0,31
13	25.29 - Fabricación de otras cisternas, grandes depósitos y contenedores de metal	0,84		0,84
14	25.50 - Forja, estampación y embutición de metales; metalurgia de polvos	15.386,86		15.386,86
15	25.62 - Ingeniería mecánica	1,68		1,68
16	25.92 - Fabricación de envases y embalajes metálicos ligeros	1.739,58		1.739,58
17	25.93 - Fabricación de productos de alambre, cadenas y muelles	0,34		0,34
18	25.99 - Fabricación de otros productos metálicos n.c.o.p.	6.181,95		6.181,95
19	26.11 - Fabricación de componentes electrónicos	1.155,85	0,60	1.155,25
20	26.51 - Fabricación de instrumentos y aparatos de medida, verificación y navegación	1.366,97		1.366,97
21	26.52 - Fabricación de relojes	2.929,61		2.929,61
22	27.11 - Fabricación de motores, generadores y transformadores eléctricos	3.054,79		3.054,79
23	27.12 - Fabricación de aparatos de distribución y control eléctrico	0,02		0,02
24	27.51 - Fabricación de electrodomésticos	5.818,79		5.818,79
25	27.90 - Fabricación de otro material y equipo eléctrico	4.511,47	0,02	4.511,45

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto		
			del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria
<b>DICIEMBRE 2021</b>				
<b>Miles de euros</b>				
26	28.15 - Fabricación de cojinetes, engranajes y órganos mecánicos de transmisión	1.316,26		1.316,26
27	28.22 - Fabricación de maquinaria de elevación y manipulación	2.210,99	0,24	2.210,75
28	28.29 - Fabricación de otra maquinaria de uso general n.c.o.p.	6.224,37		6.224,37
29	28.49 - Fabricación de otras máquinas herramienta	346,25		346,25
30	28.93 - Fabricación de maquinaria para la industria de la alimentación, bebidas y tabaco	33,42		33,42
31	28.99 - Fabricación de otra maquinaria para usos específicos n.c.o.p.	7.184,55		7.184,55
32	29.10 - Fabricación de vehículos de motor	8.056,93		8.056,93
33	30.11 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	0,03		0,03
34	30.20 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	187.068,77	19,12	187.049,65
35	33.12 - Reparación de maquinaria	0,06	0,06	
36	35.11 - Producción de energía eléctrica	4.620,00	0,02	4.619,98
37	35.12 - Transporte de energía eléctrica	3.873,35		3.873,35
38	35.13 - Distribución de energía eléctrica	1.313.722,29	3,00	1.313.719,28
39	35.22 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	0,34	0,34	

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto	del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria
<b>DICIEMBRE 2021</b>				
<b>Miles de euros</b>				
40	36.00 - Captación, depuración y distribución de agua	18.860,38	84,14	18.776,24
41	38.11 - Recogida de residuos no peligrosos	44,78	0,97	43,80
42	38.21 - Tratamiento y eliminación de residuos no peligrosos	72,43		72,43
43	41.10 - Promoción inmobiliaria	13.156,44	11.342,43	1.814,01
44	41.20 - Construcción de edificios residenciales y no residenciales	45.256,87	23.202,59	22.054,29
45	42.11 - Construcción de carreteras y autopistas	173.331,32		173.331,32
46	42.12 - Construcción de vías férreas de superficie y subterráneas	880,62		880,62
47	42.13 - Construcción de puentes y túneles	250,00		250,00
48	42.21 - Construcción de redes para fluidos	38,71		38,71
49	42.22 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	27.618,31	3.862,73	23.755,58
50	42.99 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	98.988,40		98.988,40
51	43.21 - Instalaciones eléctricas	44.503,34	49,79	44.453,55
52	43.22 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	639,32	1,22	638,10

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto		
			del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria
DICIEMBRE 2021				
Miles de euros				
53	43.39 - Otro acabado de edificios	3,05		3,05
54	49.10 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	259.205,50		259.205,50
55	49.31 - Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros	51.368,96		51.368,96
56	49.39 - tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.	1.310,71		1.310,71
57	49.41 - Transporte de mercancías por carretera	4.396,86	295,61	4.101,25
58	49.50 - Transporte por tubería	44.390,64	3,93	44.386,70
59	52.21 - Actividades anexas al transporte terrestre	0,52		0,52
60	53.10 - Actividades postales sometidas a la obligación del servicio universal	325.883,28	1,96	325.881,32
61	53.20 - Otras actividades postales y de correos	297,69		297,69
62	61.10 - Telecomunicaciones por cable	339,48		339,48

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto		
			del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria
63	61.20 - Telecomunicaciones inalámbricas	463,45		463,45
64	61.90 - Otras actividades de telecomunicaciones	9.355,02	5,19	9.349,83
65	62.01 - Actividades de programación informática	15.159,73	8,31	15.151,42
66	62.02 - Actividades de consultoría informática	16.532,14	0,95	16.531,19
67	62.09 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	61.122,80	0,76	61.122,04
68	63.11 - Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	335,19		335,19
69	68.10 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	3.004,53		3.004,53
70	68.20 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	132.922,92	14.782,99	118.139,93
71	68.32 - Gestión y administración de la propiedad inmobiliaria	19.980,51	10,19	19.970,33
72	71.11 - Servicios técnicos de arquitectura	537,39		537,39

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)		Sociedades No Financieras (sujetas a obligaciones de divulgación DINP)		
		Elegibles Total según la taxonomía Importe en libros bruto		
			del cual: información en base obligatoria	del cual: información en base voluntaria
<b>DICIEMBRE 2021</b>				
<b>Miles de euros</b>				
73	71.12 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento	76.461,55	382,78	76.078,77
74	72.19 - Otra investigación y desarrollo experimental en ciencias naturales y técnicas	112,60		112,60
75	85.20 - Educación primaria	318,72		318,72
76	85.31 - Educación secundaria general	0,84		0,84
77	87.10 - Asistencia en establecimientos residenciales con cuidados sanitarios	2,41		2,41
78	87.30 - Asistencia en establecimientos residenciales para personas mayores y con discapacidad física	1.329,16		1.329,16
79	87.90 - Otras actividades de asistencia en establecimientos residenciales	509,86		509,86
80	91.02 - Actividades de museos	0,26		0,26
81	9999 - NACEs no incluidos en Taxonomía	3.135,77	3.135,77	
<b>TOTAL</b>		<b>3.201.642,22</b>	<b>58.044,36</b>	<b>3.143.597,85</b>

Adicionalmente, y en respuesta al apartado primero del Anexo XI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, se recoge la información contextual en apoyo de los datos presentados:

El **perímetro de los activos** considerado se corresponde con el de la normativa FINREP y, por tanto, responde a un perímetro consolidado reservado.

Respecto al contenido de la Tabla 1, “Activos para el cálculo del GAR”, en relación con las exposiciones de sociedades no financieras, teniendo en cuenta que se informan de forma separada las que se corresponden con empresas sujetas a publicar información no financiera de acuerdo con la Directiva 2013/34/UE (incluidas en el numerador y denominador del GAR) y las que se corresponden con empresas no sujetas (incluidas solamente en el denominador del GAR), se subraya que la variable considerada para la discriminación ha sido, según se indica en la normativa europea, el número de empleados. Más o menos de 500 empleados, respectivamente.

La cartera minorista incluida en la fila 26 con el nombre de “Hogares”, recoge la suma de exposiciones de este tipo de contraparte consideradas en el numerador del GAR y que se detallan en las celdas inferiores (préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales, préstamos para renovación de edificios/ viviendas, y préstamo para automóviles). El resto de exposiciones minoristas se incluye, por exclusión, en la rúbrica “otros activos”.

En relación con las rúbricas vinculadas con la contraparte Administraciones Locales, incluidas en las filas 30 y 32 denominadas “Financiación de Administraciones Locales y “Otra Financiación de Administraciones Locales”, respectivamente, se ha seguido la metodología prevista en el apartado 1.2.1.4 del Anexo V del Reglamento Delegado 2021/2178. En concreto, de cara al cálculo de su GAR propone separar la financiación de viviendas públicas, la financiación especializada diferente a la anterior y el resto de financiación. En este sentido, en la fila 30 se recogen las exposiciones cuya finalidad sea la financiación de viviendas públicas, en la fila 32 la financiación especializada con finalidad diferente a la financiación de vivienda pública, y en la fila 48, “Otros Activos”, el resto de saldos.

Respecto a las “Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales” (fila 31), conforme al contenido del apartado correspondiente a esta partida en el Anexo V mencionado y a la normativa de referencia del anexo I del Reglamento sobre la Taxonomía (sección 7.7 Adquisición y propiedad de edificios), se incluyen las garantías inmobiliarias residenciales y comerciales recuperadas mantenidas para la venta, en situación de terminada o en curso, excluyéndose el suelo adjudicado presente en esta cartera.

En la partida de “Derivados”, incluida en la fila 45, se incluyen los derivados de cobertura, recogidos en Cartera de Negociación los derivados que tengan esta naturaleza.

La rúbrica “Emisores soberanos” recoge la suma de las exposiciones a administraciones centrales y emisores supranacionales, en coherencia con lo recogido en el artículo 7.1 del Reglamento 2021/2178. Por su parte, en las “Exposiciones frente a Bancos Centrales” se han imputado los depósitos a la vista frente a esta contraparte. En la rúbrica “Otros Activos” se incluyen el resto de saldos no imputados en el resto de partidas, de tal modo que la suma de todas ellas asciende al total de activos de la Entidad consignados en “Activos Totales”.

En la **columna de activos elegibles según la taxonomía** se han asignado las exposiciones que se corresponden con actividades económicas incluidas en la taxonomía de la UE. Los criterios adoptados para la identificación de tales saldos han sido los siguientes:

- (1) En “Sociedades Financieras” (filas 3-20 de la Tabla 1): En este caso no sería factible el cumplimiento del reporting regulatorio tal y como está previsto, al no existir todavía divulgación de los indicadores clave de resultados por parte de las contrapartes que permitan la clasificación de los activos elegibles y alineados con la taxonomía, ni se ha encontrado en los sistemas de información actuales ninguna palanca alternativa suficientemente robusta que permita realizar una aproximación sólida a los requerimientos de la normativa. Por tanto, bajo criterio de prudencia, y teniendo en cuenta que los saldos aquí incluidos no son relevantes respecto al total, se ha decidido informar “0” en el apartado de saldos elegibles.
- (2) En “Hogares” (filas 26-29 de la Tabla 1): respecto a las exposiciones minoristas consideradas en el numerador del GAR (préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales, préstamos para renovación de edificios/ viviendas, y préstamo para automóviles) y en la medida en que el apartado 1.2.1.3 del Anexo V del Reglamento Delegado 2021/2178 establece como referencia, para el total de las mismas, criterios técnicos de selección contenidos en el Anexo I del Acto Delegado Climático (Reglamento Delegado 2021/2139) relativo al objetivo de mitigación, se concluye que el 100% de los activos son elegibles.
- (3) En “Financiación de Administraciones Locales” en lo que se refiere a financiación de vivienda pública (fila 30 de la Tabla 1) y “Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales” (fila 31 de la Tabla 1): Igual criterio que el anterior se sigue en estas dos partidas, cuyos criterios de selección de referencia se igualan a los de los préstamos hipotecarios residenciales.

Por otro lado, en cuanto a los saldos identificados como elegibles en relación con las sociedades no financieras sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DIN (filas 21-25 de la Tabla 1) y en relación con otra financiación de Administraciones Locales (fila 32 de la Tabla 1) se debe diferenciar:

- Información en base obligatoria: operaciones en las que la información disponible permite identificar de forma coherente con los nuevos requisitos regulatorios la

actividad subyacente, y en base a la misma, determinar si está incluida o no en la taxonomía de la UE.

- Información en base voluntaria: operaciones respecto a las que se ha realizado el mejor esfuerzo de aproximación posible a los criterios normativos planteados ante la ausencia de determinada información exigida por la nueva normativa (fundamentalmente de NACEs vinculados con la actividad financiada) y ante la inexistencia en este primer año de vigencia de la regulación de indicadores clave de resultados divulgados por las contrapartes. En consecuencia, y siguiendo las pautas recogidas por la Plataforma de Finanzas Sostenibles en su documento “Platform considerations on voluntary information as part of Taxonomy-eligibility reporting”, en estos casos, de cara a determinar la elegibilidad, se acudirá al NACE de la contraparte que es una variable que ya estaría en todo supuesto registrada en los sistemas.

En cualquier caso, si observamos el detalle de los saldos elegibles en la Tabla 1, la mayor parte, un 91%, respondería a los criterios normativos planteados, y solamente un 9% se habría estimado con apoyo en palancas alternativas.

Finalmente, en la Tabla 2 “Información del GAR por sector” se desglosan, conforme al NACE de la contraparte, los saldos identificados como elegibles en la Tabla 1 en la partida de Sociedades No Financieras Sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la DINF. Los saldos elegibles correspondientes a sectores NACE no incluidos en la Taxonomía de la UE se agrupan bajo la denominación de “9999-NACEs no incluidos en la Taxonomía”.

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 1 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
Elaboración del informe	Elaboración del informe con criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	102-40	Lista de grupos de interés	2.2 Análisis de materialidad	
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés	2.2 Análisis de materialidad	
		102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2 Análisis de materialidad	
		102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	2.2 Análisis de materialidad	
		102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	2.2 Análisis de materialidad y 3.1 Características generales de la organización	
		102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	2.2 Análisis de materialidad	
		102-47	Lista de temas materiales	2.2 Análisis de materialidad	
		102-48	Reexpresión de la información	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		102-49	Cambios en la elaboración	2.2 Análisis de materialidad	
		102-50	Periodo objeto del informe	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		102-51	Fecha del último informe	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		102-52	Ciclo de elaboración de informes	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 2 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		102-56	Verificación externa	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	En todos los apartados	
		102-55	Índice de contenidos GRI	Anexo II	
<b>Descripción del modelo de negocio</b>	Entorno empresarial	102-1	Nombre de la organización	3.1 Características generales de la organización	
		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	3.2 Marcas, productos y servicios	
		102-3	Ubicación de la sede	3.1 Características generales de la organización	
		102-4	Ubicación de las operaciones	3.1 Características generales de la organización	
		102-5	Propiedad y forma jurídica	3.1 Características generales de la organización	
		102-7	Tamaño de la organización	3.1 y 9.1 Prácticas laborales	
		102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3.1. y 9.7 Compra responsable	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 3 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		102-12	Iniciativas externas	3.5 Asociaciones e iniciativas externas	
		102-13	Afiliación a asociaciones	3.5 Asociaciones e iniciativas externas	
	Organización y estructura	102-18	Estructura de gobernanza	4.1 Estructura de gobierno	
		102-19	Delegación de autoridad	4.1 Estructura de gobierno	
		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	4.1 Estructura de gobierno	
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	4.2 Procesos de consulta	
		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	4.1 Estructura de gobierno	
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1 Estructura de gobierno	
		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	4.1 Estructura de gobierno	
		102-25	Conflictos de intereses	4.3 Conflictos de interés	
		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	4.1 Estructura de gobierno	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 4 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	4.1 Estructura de gobierno	
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	4.1 Estructura de gobierno	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales	
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales	
		102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.1 Elaboración de la Memoria de sostenibilidad 2021	
		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	4.2 Procesos de consulta	
		102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	4.2 Procesos de consulta	
		102-35	Políticas de remuneración	4.4. Políticas retributivas	
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	4.4. Políticas retributivas	
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	4.4. Políticas retributivas	
	Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la	-	-	4.4. Políticas retributivas	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 5 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	retribución variable, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo				
	Mercados en los que opera	102-6	Mercados servidos	3.3. Mercados servidos	
		102-7	Tamaño de la organización	3.1 Características generales de la organización	
	Objetivos y estrategias	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Presentación	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Enfoques de gestión (ambiental, social, modelo de negocio, principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad)	
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su evolución	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.4 Gestión del riesgo	
		-	-	6. Impacto de la Covid-19 en el Grupo Kutxabank	
<b>Descripción de las políticas</b>	Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos	102-11	Principio o enfoque de precaución	3.4 Gestión del riesgo	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.4 Gestión del riesgo	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3.4 Gestión del riesgo	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 6 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	3.4 Gestión del riesgo	
		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales	
		102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	3.4.5. Gestión de riesgos en relación con los asuntos económicos, ambientales y sociales	
<b>Resultados de las políticas</b>	Indicadores clave de resultados no financieros (GRI) pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	Enfoques de gestión (ambiental, social, modelo de negocio, principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad)	
		103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Enfoques de gestión (ambiental, social, modelo de negocio, principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad)	
		103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Enfoques de gestión (ambiental, social, modelo de negocio, principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad)	
<b>Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo</b>	Relaciones comerciales	102-11	Principio o enfoque de precaución	3.4 Gestión del riesgo	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.4 Gestión del riesgo	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.4 Gestión del riesgo	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 7 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Productos o servicios que puedan tener efectos negativos	102-11	Principio o enfoque de precaución	3.4 Gestión del riesgo	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.4 Gestión del riesgo	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.4 Gestión del riesgo	
	Gestión de dichos riesgos	102-11	Principio o enfoque de precaución	3.4 Gestión del riesgo	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.4 Gestión del riesgo	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.4 Gestión del riesgo	
	Información sobre los impactos detectados, y horizonte temporal	102-11	Principio o enfoque de precaución	3.4 Gestión del riesgo	
		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.4 Gestión del riesgo	
		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	3.4 Gestión del riesgo	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 8 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Enfoque de gestión</b>	Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.	102-11	Principio o enfoque de precaución	8. Desempeño ambiental	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental, recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, aplicación del principio de precaución, cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	8. Desempeño ambiental	
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	8.10 Cumplimiento normativo ambiental	
<b>Contaminación</b>	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		302-4	Reducción del consumo energético	8.2 Consumos energéticos	
		305-5	Reducción de las emisiones de GEI	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de desechos.	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8.4 Generación de residuos	
		306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	8.4 Generación de residuos	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 9 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	8.4 Generación de residuos	
		306-3	Residuos generados	8.4 Generación de residuos	
		306-4	Residuos no destinados a eliminación	8.4 Generación de residuos	
		306-5	Residuos destinados a eliminación	8.4 Generación de residuos	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	-		Anexo II	No se llevan a cabo acciones relacionadas con esta materia al no ser de aplicación
<b>Uso sostenible de recursos</b>	Consumo de agua y suministro de agua	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	8.3 Consumos de agua	
		303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	8.3 Consumos de agua	
		303-3	Extracción de agua	8.3 Consumos de agua	
		303-4	Vertidos de agua	8.3 Consumos de agua	
		303-5	Consumo de agua	8.3 Consumos de agua	
	Consumo de materias primas y medidas	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	8.1 Consumo de materiales	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 10 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso	301-2	Insumos reciclados	8.1 Consumo de materiales	
		301-3	Productos reutilizados	8.1 Consumo de materiales	
	Consumo directo e indirecto de energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	8.2 Consumos energéticos	
		302-2	Consumo energético fuera de la organización	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	Se reporta a través de los km recorridos en viajes de trabajo y desplazamientos al trabajo por la plantilla.
		302-3	Intensidad energética	8.2 Consumos energéticos	
		302-4	Reducción del consumo energético	8.2 Consumos energéticos	
		203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	8.2 Consumos energéticos	
	Uso de energías renovables	302-4	Reducción del consumo energético	8.2 Consumos energéticos	
<b>Cambio climático</b>	Elementos importantes de emisiones de GEIs	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 11 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	8.7 Productos con impacto ambiental	
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	8.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
	Divulgaciones relacionadas con la taxonomía europea	-	-	8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea Anexo I y Anexo IV	
<b>Biodiversidad</b>	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	8.6 Biodiversidad	

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	8.6 Biodiversidad	
		304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	8.6 Biodiversidad	
		304-3	Hábitats protegidos o restaurados	8.6 Biodiversidad	
		304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	8.6 Biodiversidad	
<b>Empleo</b>	Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional	102-7	Tamaño de la organización	9.1 Prácticas laborales	
		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9.1 Prácticas laborales	
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	9.1 Prácticas laborales	
		405-1 b)	Porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: i) sexo; ii) grupo de edad;	9.1 Prácticas laborales	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 13 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
			iii) otros indicadores de diversidad, cuando proceda		
		202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	9.1 Prácticas laborales	
Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9.1 Prácticas laborales	
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	9.1 Prácticas laborales	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9.1 Prácticas laborales	
		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	9.1 Prácticas laborales	
Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional		401-1 b) en lo relativo a despidos	El número total y la tasa de rotación de personal durante el periodo de objeto del informe, por grupo de edad, sexo y región	9.1 Prácticas laborales	
Remuneraciones medias y evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional		102-35	Políticas de remuneración	9.1 Prácticas laborales	
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	9.1 Prácticas laborales	
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	9.1 Prácticas laborales	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 14 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	9.1 Prácticas laborales	
	Brecha salarial	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	9.1 Prácticas laborales	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o media de la sociedad	102-35	Políticas de remuneración	9.1 Prácticas laborales	
		102-36	Proceso para determinar la remuneración	9.1 Prácticas laborales	
		102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	9.1 Prácticas laborales	
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	9.1 Prácticas laborales	
	Comparativa salarial	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	9.1 Prácticas laborales	
		102-38	Ratio de compensación total anual	9.1 Prácticas laborales	
		102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total a	9.1 Prácticas laborales	
	Otros	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	9.1 Prácticas laborales	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 15 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Políticas de desconexión laboral	-	-	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales	Las organizaciones que en las que no se menciona expresamente, no disponen de políticas específicas de desconexión laboral.
	Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9.1 Prácticas laborales	
<b>Organización del trabajo</b>	Organización del tiempo de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales	
		401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales	
	Número de horas de absentismo	403-9	Lesiones por accidente laboral	9.1 Prácticas laborales	
	Medidas de conciliación	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales	
		401-3	Permiso parental	9.1 Prácticas laborales	
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales	
<b>Salud y seguridad</b>	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 16 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	403-9	Lesiones por accidente laboral	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	
	Enfermedades profesionales; desagregado por sexo	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	9.4 Seguridad y salud en el trabajo	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 17 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones	
<b>Relaciones sociales</b>	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales		
		402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales		
		403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	9.4 Seguridad y salud en el trabajo		
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales		
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales		
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales		
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales		
	<b>Formación</b>	Políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	9.3 Capacitación y educación	
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	9.3 Capacitación y educación	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 18 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
<b>Accesibilidad</b>	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9.5 Inclusión y accesibilidad financiera	
<b>Igualdad</b>	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	9.1 Prácticas laborales	
	Planes de igualdad	-	-	9.1 Prácticas laborales	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	-	-	9.1 Prácticas laborales (contrataciones)	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	-	-	9.1 Prácticas laborales Anexo II	El plan de igualdad incluye un Protocolo para prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual y por razón de sexo.

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 19 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	-	-	9.1 Prácticas laborales / 9.5 Inclusión y accesibilidad financiera	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	-	-	9.1 Prácticas laborales Anexo II	No se dispone de políticas específicas de gestión de la diversidad.
<b>Derechos humanos</b>	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	9.7. Compra responsable Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Grupo Kutxabank considera que estos riesgos no son significativos y por tanto no se han llevado a cabo auditorías o

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 20 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
					evaluaciones específicas en esta materia a dichos proveedores.
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	9.3 Capacitación y educación	
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	9.7 Compra responsable	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	9.7 Compra responsable	
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Grupo Kutxabank considera que estos riesgos no son significativos y por tanto no se han llevado a

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 21 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
					cabo auditorías o evaluaciones específicas en esta materia a dichos proveedores.
		412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Grupo Kutxabank considera que estos riesgos no son significativos y por tanto no se han llevado a cabo auditorías o evaluaciones específicas en esta materia a dichos proveedores.
		412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	9.3 Capacitación y educación	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 22 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	9.7 Compra responsable	
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	9.2 Medidas de conciliación y beneficios sociales 9.7 Compra responsable	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.
	Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	9.1 Prácticas laborales	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 23 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 24 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Abolición efectiva del trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.
<b>Corrupción y soborno</b>	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5.1. Códigos éticos y de conducta	
		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	5.2. Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad	
		205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	5.3. Lucha contra la corrupción	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	5.3. Lucha contra la corrupción 4.1.2. Procesos de nombramiento, selección y evaluación del desempeño	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	5.3. Lucha contra la corrupción	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 25 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	5.4 Competencia desleal	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	5.3. Lucha contra la corrupción	
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	5.3. Lucha contra la corrupción	
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	5.3. Lucha contra la corrupción	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	9.6 Acción social y voluntariado	
		415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	5.3. Lucha contra la corrupción	
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	9.6 Acción social y voluntariado	
		413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.10 Creación de valor para el accionista	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	9.6 Acción social y voluntariado	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 26 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	poblaciones locales y en el territorio	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.10 Creación de valor para el accionista	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	9.6 Acción social y voluntariado	
		413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	9.10 Creación de valor para el accionista	
	Acciones de asociación o patrocinio	102-13	Afiliación a asociaciones	3.5 Asociaciones e iniciativas externas 9.6 Acción social y voluntariado	
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Anexo II	
		409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Anexo II	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 27 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
					Se dispone de información más detallada en: 9.7. Compra responsable
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9	Cadena de suministro		9.7 Compra responsable	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		8.9 Evaluación ambiental de proveedores	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 28 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	102-9	Cadena de suministro	9.7 Compra responsable Anexo II	Tanto Grupo Kutxabank como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. Se impiden, por ello, la explotación infantil y el trabajo forzoso, y se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.
		204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	9.7 Compra responsable	
		308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	8.8 Evaluación ambiental de proveedores	
		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	8.8 Evaluación ambiental de proveedores	
		414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	9.7 Compra responsable	
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Anexo II	Los productos comercializados por Grupo Kutxabank pertenecen a

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 29 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones	
					mercados regulados y no representan un daño potencial a la seguridad y salud de los clientes.	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Anexo II	Los productos comercializados por Grupo Kutxabank pertenecen a mercados regulados y no representan un daño potencial a la seguridad y salud de los clientes.	
<b>Información fiscal</b>	Beneficios obtenidos país por país	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera		
	Impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera		
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera		
	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	9.5 Inclusión y accesibilidad financiera		
	Otra información fiscal		207-1	Enfoque fiscal	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera	
			207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera	
			207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera	

## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 30 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		207-4	Presentación de informes país por país	7.2. Desempeño económico y fortaleza financiera	No se ha podido reportar este indicador ya que a fecha de aprobación de la Memoria no se dispone de dicha información con el nivel de desglose requerido.
<b>Cumplimiento regulatorio</b>	Cumplimiento regulatorio Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	7.5 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	
		418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	7.6 Privacidad de los clientes	
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Anexo 1	Los productos comercializados por Grupo Kutxabank pertenecen a mercados regulados y no representan un daño potencial a la seguridad y salud de los clientes.
		307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	8.9 Cumplimiento normativo ambiental	



## Anexo II: Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

Año: 2021

Pág: 31 de 31

Información a reportar Ley 11/2018		Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	Observaciones
		419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	9.8 Cumplimiento regulatorio	
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	9.8 Cumplimiento regulatorio	

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS		APARTADOS MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO KUTXABANK 2020
Derechos humanos	<b>Principio 1:</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3.5 Asociaciones e iniciativas externas 9.1. Prácticas laborales 9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales 9.4. Seguridad y salud en el trabajo 9.7 Compra responsable
	<b>Principio 2:</b> Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	
Normas laborales	<b>Principio 3:</b> Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	9.1. Prácticas laborales 9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales 9.4. Seguridad y salud en el trabajo 9.7 Compra responsable
	<b>Principio 4:</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	9.1. Prácticas laborales 9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales 9.7 Compra responsable
	<b>Principio 5:</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	
	<b>Principio 6:</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y en la ocupación	9.1. Prácticas laborales 9.2. Medidas de conciliación y beneficios sociales 9.7 Compra responsable



## Anexo III: Índice de contenidos Pacto Mundial de Naciones Unidas

Año: 2021

Pág: 2 de 2

10 PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL NACIONES UNIDAS		APARTADOS MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO KUTXABANK 2020
Medio ambiente	<b>Principio 7:</b> Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente	3.5 Asociaciones e iniciativas externas 3.6 Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad 8. Desempeño ambiental 9.7 Compra responsable
	<b>Principio 8:</b> Las empresas deben fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	
	<b>Principio 9:</b> Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	
Lucha contra la corrupción	<b>Principio 10:</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno	5.3 Lucha contra la corrupción 9.7 Compra responsable

## ANEXO IV. Índice de contenidos normativos Reglamento Delegado (UE) 2021/2178

ART 10.3 REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2021/2178: Del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2023, las empresas financieras solo divulgarán:	APARTADOS MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO KUTXABANK 2021
La proporción en sus activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles y no elegibles según la taxonomía.	8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la UE Anexo I Divulgación relativa a la Taxonomía de la UE: información complementaria
La proporción en sus activos totales de las exposiciones a que se hace referencia en el artículo 7, apartados 1 ( <i>exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales</i> ) y 2 ( <i>exposiciones a derivados</i> ).	
La proporción en sus activos totales de las exposiciones que se hace referencia en el artículo 7, apartado 3 ( <i>exposiciones de las empresas que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</i> ).	
La información cualitativa conforme al anexo XI.	Se detallan los apartados en la tabla siguiente relativa de forma específica a los contenidos previstos en el Anexo XI
Las entidades de crédito también divulgarán la proporción de su cartera de negociación y de préstamos interbancarios a la vista en sus activos totales.	8.8 Divulgación relativa a la Taxonomía de la UE Anexo I Divulgación relativa a la Taxonomía de la UE: información complementaria

ANEXO XI REGLAMENTO DELEGADO (UE) 2021/2178: Divulgaciones cualitativas de los gestores de activos, entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y empresas de seguros y reaseguros	APARTADOS MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO KUTXABANK 2021
Información contextual en apoyo de los indicadores cuantitativos, incluido el ámbito de los activos y las actividades que cubren los indicadores clave de resultados, información sobre fuentes de datos y limitaciones.	Anexo I Divulgación relativa a la Taxonomía de la UE: información complementaria
Descripción del cumplimiento del Reglamento (UE) 2020/852 en la estrategia de la empresa financiera, los procesos de diseño de productos y la relación con los clientes y las contrapartes.	8. Desempeño Ambiental ( <i>Introducción</i> ) 8.7 Productos con impacto ambiental
Información adicional o complementaria sobre las estrategias de la empresa financiera y el peso de la financiación de actividades económicas que se ajusten a la taxonomía en su actividad total.	3.4.2 Evolución prevista de los principales riesgos ( <i>en lo que se refiere a riesgos climáticos y medioambientales</i> ) 3.6 Principales línea de trabajo en materia de sostenibilidad 8. Desempeño ambiental ( <i>introducción</i> )