



**ESTADO DE INFORMACIÓN NO  
FINANCIERA GRUPO BBK  
2022**

**Índice de contenidos**

1.	Presentación.....	5
2.	Alcance y contenido del informe .....	7
2.1.	Elaboración del Estado de Información No Financiera 2022.....	7
2.2.	Análisis de materialidad.....	9
3.	Perfil de la organización.....	14
3.1.	Características generales de la organización.....	14
3.2.	Principales proyectos y programas.....	16
3.3.	Localización de las actividades y ámbito de actuación.....	17
3.4.	Plan Estratégico .....	19
3.5.	Marco normativo.....	20
3.6.	Gestión de riesgos.....	20
4.	Modelo económico .....	26
4.1.	Sostenibilidad financiera de BBK.....	26
4.2.	Información fiscal.....	27
5.	Gobierno corporativo y transparencia.....	29
5.1.	Estructura de gobierno .....	29
5.2.	Funciones.....	31
5.3.	Composición del Patronato.....	33
5.4.	Proceso de selección y evaluación de patronos.....	34
5.5.	Remuneración de patronos .....	35
5.6.	Lucha contra la corrupción y los conflictos de interés .....	35
5.7.	Transparencia.....	36
6.	Ética e integridad.....	38
6.1.	Código ético .....	38
6.2.	Buzón de denuncias.....	39
6.3.	Respeto de los derechos humanos.....	40
6.4.	Prevención de incumplimientos normativos.....	41

6.5. Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo .....	42
6.6. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro .....	43
6.7. Protección de datos personales .....	44
6.8. Formación y concienciación.....	46
7. Información sobre cuestiones medioambientales.....	49
7.1 Política medioambiental de la compañía .....	49
7.2 Gestión y desempeño medioambiental .....	50
7.2.1 Consumo de materiales .....	50
7.2.2 Consumos energéticos.....	51
7.2.3 Consumos de agua.....	52
7.2.4 Economía circular y generación de residuos .....	53
7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático .....	54
7.3 Protección de la biodiversidad .....	57
7.4 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social.....	58
8. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal .....	60
8.1. Política de Recursos Humanos .....	60
8.2. Empleo .....	60
8.3. Beneficios sociales.....	66
8.4. Medidas de conciliación .....	67
8.5. Salud y seguridad .....	68
8.5.1 Impacto del COVID en BBK .....	70
8.6. Accesibilidad.....	71
8.7. Formación y desarrollo profesional .....	71
8.7.1. Formación .....	72
8.7.2. Promoción y desarrollo de su plantilla .....	73
8.7.3. Selección y contratación .....	73
8.8. Relaciones sociales.....	74
8.9. Igualdad .....	74
9. Información sobre la sociedad .....	77
9.1. Política de Obra Social .....	77

9.2.	Orientación a demandas de la sociedad .....	77
9.3.	Criterios en la selección de proyectos.....	78
9.4.	Medición de impacto generado .....	79
9.4.1.	Medición del impacto económico .....	79
9.4.2.	Medición del impacto social de BBK.....	80
9.5.	Compra responsable.....	96
9.5.1.	Política de compras .....	96
9.5.2.	Compromiso con proveedores locales .....	98
9.6.	Acciones de asociación o patrocinio .....	98
9.7.	Usuarios y beneficiarios .....	100
9.7.1.	Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios.....	100
9.7.2.	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas.....	101
10.	Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea .....	102

Anexo I Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)

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

Kutxabank

## 1. Presentación

2022 fue el año de la resaca del COVID, del regreso de la guerra a la vieja Europa, de los recibos de la luz antes nunca vistos y de la inflación desbocada. También fue el año en el que asistimos al 'Kolapso' de nuestro planeta.

Fue en octubre cuando desde BBK pusimos en marcha un experimento artístico y social para concienciar a la sociedad vizcaína sobre la importancia de nuestros gestos cotidianos para salvar el planeta. No solo no lo salvamos, sino que acabamos con él en menos de la mitad del tiempo previsto.

¿Está nuestro imaginario colectivo asumiendo con naturalidad esa posibilidad?

Las personas que formamos el equipo de BBK queremos creer que no. Llevamos más de un siglo trabajando en la construcción de un futuro mejor para Bizkaia, por lo que, sencillamente, tirar la toalla no está dentro de las posibilidades de nuestra concepción del mundo. Creemos, además, que tampoco es una actitud acorde a la identidad de nuestro territorio: si por algo nos caracterizamos es por nuestra fuerza motora. Por nuestra capacidad de reinventarnos, nuestra creatividad y resiliencia. Somos gente de acción. Y evitar el colapso es algo en lo que vamos a ser capaces de poner todo el empeño. Estoy convencido.

Mirar al futuro ha sido, y es, una de las esencias clave de la entidad que presido. Las gafas con las que hemos mirado ese futuro en cada momento son distintas, pero el espíritu constructivo es el mismo. ¿Con qué gafas hemos mirado al futuro en 2022 en BBK?

Desde 2018, y en el marco de nuestra apuesta estratégica por la competitividad sostenible de Bizkaia, miramos al futuro con las gafas de la Agenda 2030. Unas lentes que ponen el foco en las personas, en el cuidado del planeta y en un desarrollo social y económico equilibrado y armónico. No perdamos de vista dónde están las prioridades.

La comunidad económica considera que Europa perdió la batalla de la digitalización frente a Estados Unidos y China –que, según estimaciones, desbancará a EEUU como la mayor economía del mundo antes de 2030. Sin embargo, existe la percepción de que Europa sí podría liderar la transformación hacia un modelo económico sostenible. Esa es nuestra oportunidad: recuperar esa brecha tecnológica con las principales potencias liderando una nueva revolución, la de la competitividad sostenible. Apostando por la tecnología y la innovación como variables clave, pero con la sostenibilidad por bandera y los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza como referencia, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible incluidos en la Agenda 2030.

Por tanto, el desarrollo de nuestro territorio –con la vista puesta en el futuro inmediato, medio y largo plazo– está ligado, sine qua non, al cambio. Está unido a una triple transición –digital, demográfica y energética– que en BBK estamos comprometidos con apoyar desde los distintos programas que cada año llevamos a cabo a través de nuestra obra social.

Entre todas las iniciativas promovidas en 2022, y que comparten el objetivo de llevar a Bizkaia hacia esa transición, quiero destacar tres: la puesta en marcha de BBK Klima, el compromiso con el tercer sector a través de Bizkaia Gara y el nuevo modelo organizativo que hemos definido para garantizar el futuro de nuestra obra social. De estas y otras iniciativas –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.

Si el pasado año, a través de esta misma memoria, celebrábamos la puesta en marcha de BBK Kuna, la casa de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, este año hemos compartido con los y las bizkaitarras la alegría por el arranque de BBK Klima. Ubicado en un emplazamiento emblemático, la Reserva de la Biosfera de Urdaibai, BBK Klima aúna medioambiente, innovación y futuro sostenible en un proyecto pionero alineado al 100% con las directrices de las Naciones Unidas y con el Basque Green Deal del Gobierno Vasco.

Por otra parte, con Bizkaia Gara, el nuevo modelo de voluntariado, trabajo comunitario y participación social de Bizkaia, hemos querido dotar a nuestro territorio de un marco que permita crear nuevas conexiones entre personas. Un marco que dé cabida a las nuevas demandas y sensibilidades de la sociedad actual, de forma que la ola de energía ciudadana comprometida que tenemos en Bizkaia pueda ser canalizada y logre su propósito. La construcción de este nuevo ecosistema apenas ha dado sus primeros pasos en 2022, pero tengo la convicción de que tiene por delante un camino largo y fructífero.

Finalmente, quiero apuntar los pasos que este pasado año BBK ha dado hacia la protección de su Obra Social. Hemos llevado a cabo cambios organizacionales que nos van a permitir diversificar nuestras fuentes de ingresos y, a través de las inversiones en sectores estratégicos de la economía -alineados con los criterios ASG-, preservar y aumentar nuestro patrimonio, generado a lo largo de más de un siglo, con el fin de trabajar por el crecimiento económico y el empleo, principal demanda de la sociedad Bizkaia; y asegurar la continuidad y sostenibilidad del ADN de BBK, la Obra Social. En definitiva, hemos blindado un seguro de vida para la sostenibilidad de nuestra actividad, al tiempo que consolidamos la condición de BBK como agente económico tractor de referencia en Bizkaia que apuesta por el apuntalamiento del tejido empresarial en el territorio.

Nuestro futuro va por aquí. Por sugerentes que sean conceptos como la terraformación que hará posible la vida, digamos, en Marte, lo cierto es que el futuro de Bizkaia está en Bizkaia.

Pongamos hoy la innovación, la tecnología y el talento al servicio de decisiones y acciones que eviten el colapso y garanticen nuestro porvenir, y el de las generaciones venideras, aquí, en este territorio que tanto amamos.



**Xabier Sagredo**

Presidente de BBK.

## 2. Alcance y contenido del informe

### 2.1. Elaboración del Estado de Información No Financiera 2022

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 el ejercicio 2022, siendo éste el mismo periodo que se reporta en los estados financieros. El listado completo de sociedades dependientes se recoge en el Anexo II del presente Informe, apartado 3.1. del Estado de Información no Financiera del Subgrupo Kutxabank.

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 ha dejado de canalizar parte de su actividad social a través de BBK Fundazioa, de la cual es socio fundador, habiendo concentrado toda su actividad en BBK. En este sentido, BBK Fundazioa mantendrá una actividad residual en los próximos ejercicios, que, en cualquier caso, no será significativa, habiendo ejecutado un presupuesto en el ejercicio 2022 de 71 miles de euros (7,2 millones de euros en el ejercicio 2021).

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 2020 y 2021 ha sido re expresada, porque contenían algún error u omisión. Las cifras reexpresadas se desglosan a continuación:

Apartado	Concepto	Dato 2020	
		Informe 2020	Informe 2021 y 2022
7.2.2	Consumo de energía eléctrica (GJ)	3.776,65	3.658,62
7.2.2	Consumo de gas (GJ)	547,48	581,37

Se ha reexpresado la base de comparación de superficie ocupada (m2 de superficie) utilizada como base de comparación para obtener un ratio de los consumos de los apartados 7.2.2. y 7.2.3. relativos al consumo de energía y de agua, para incluir en todos los casos los datos de superficie total de los centros con actividad propia de BBK.

Así mismo, se ha reexpresado la siguiente información, relativa a los ejercicios 2020 y 2021 tras el ajuste del criterio de cálculo de emisiones derivadas del transporte a km por pasajero.

Apartado	EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE	2020		2021	
		km	tn CO <sub>2</sub> e	km	tn CO <sub>2</sub> e
7.2.5	Autobús	2.984	0,09	693	0,02

Información reportada en el presente informe:

Apartado	EMISIONES DERIVADAS TRANSPORTE <sup>1</sup>	DEL	2020		2021	
			km	tn CO <sub>2</sub> e	km	tn CO <sub>2</sub> e
7.2.5.	Autobús		186.516	5,10	31.677	0,87

Este informe se ha elaborado de conformidad con la última versión de la guía 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.

Además, de acuerdo con los requisitos de materialidad de impacto, este documento pretende presentar información sobre sus impactos más significativos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, teniendo en cuenta los siguientes principios:

- Precisión: información correcta y suficientemente detallada.
- Equilibrio: información sin sesgo y con una representación justa de los impactos positivos y negativos.
- Claridad: Información accesible y comprensible.
- Comparabilidad: facilitando un análisis de los cambios que se produzcan en los impactos de la organización.
- Exhaustividad: información suficiente para poder evaluar los impactos durante el periodo objeto del informe.
- Contexto de sostenibilidad: información sobre los impactos en el contexto más amplio de desarrollo sostenible.
- Puntualidad: Información periódica y a disposición del público.
- Verificabilidad: recolectar, registrar, compilar y analizar la información de tal forma que la información pueda examinarse para determinar su calidad.

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, así como de revisarla.

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 13 de abril de 2022 AENOR procedió a emitir la declaración de verificación del Estado de Información No Financiera relativo al ejercicio 2021, 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 23 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, sobre los que reportar información en el presente Estado de Información No Financiera de la Fundación.

### 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. Es por ello, que se llevan a cabo consultas a los mismos para conocer el análisis de cada uno de ellos sobre la batería de cuestiones potencialmente materiales, y de cara a incorporar esta visión dentro del EINF. El propósito de la incorporación de la participación de estos en el análisis de materialidad es el fomento del principio de transparencia en el reporte no financiero de la Fundación.

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	
<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.	Portal BBK y Tú	Continua
	Web corporativa y redes sociales	
	Red de centros	
<b>Entidades Colaboradoras:</b> Instituciones u organizaciones con las que BBK participa en proyectos o colabora para el desarrollo de su actividad.	Estudio sociológico	Anual
	Web corporativa y redes sociales	Continua
	Red de centros	
	Área de Obra Social	
<b>Entidades Proveedoras:</b> Empresas con las que BBK contrata el suministro de bienes y la prestación de	Portal BBK y Tú	Continua
	Web corporativa y redes sociales	

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
servicios necesarios para el desarrollo de su actividad.	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 2023.

Para dicho análisis se ha elaborado una relación de impactos reales y potenciales de la actividad de BBK a valorar, asociados a cuestiones de sostenibilidad, con objeto de priorizar y definir los contenidos del presente informe.

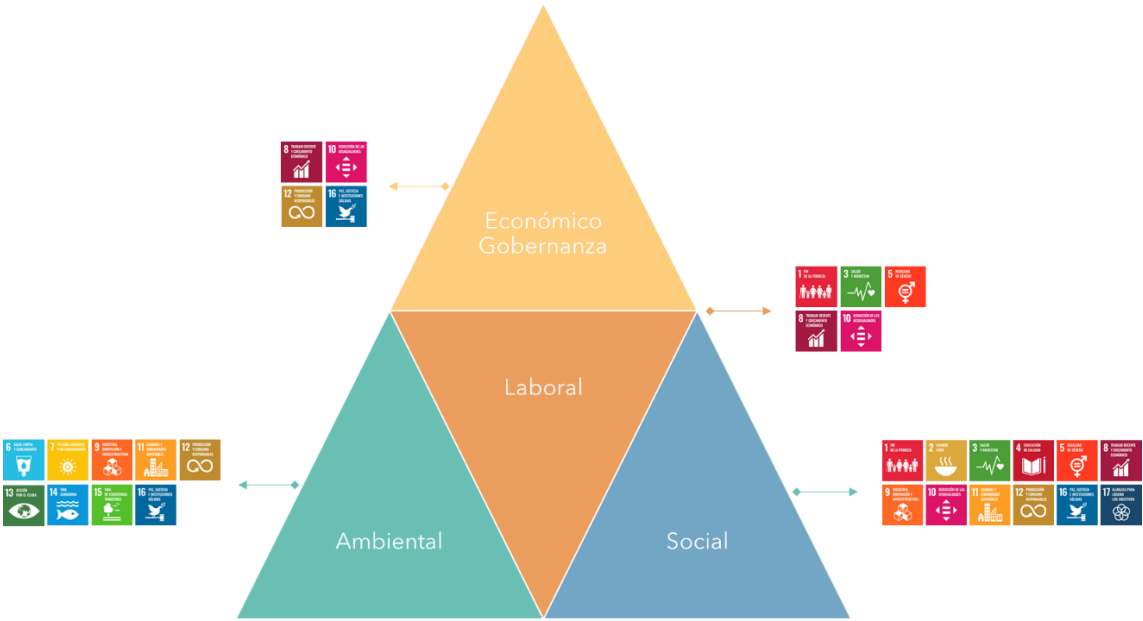
Para la elaboración de dicho listado se han tenido en cuenta las cuestiones de sostenibilidad introducidas por la normativa en materia de reporting no financiero (Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad), las recomendaciones de la CNMV, los estándares de reporte GRI y SASB, así como otras cuestiones en materia de sostenibilidad relevantes para la actividad de la Fundación.

El análisis de los resultados de la valoración de los impactos asociados a las cuestiones de sostenibilidad planteadas se ha realizado según la metodología GRI 3 Temas Materiales (2021), siguiendo, asimismo las recomendaciones de los supervisores y las nuevas tendencias en materia de reporting de sostenibilidad a nivel global. El resultado del análisis de materialidad se ha obtenido mediante la elaboración de una matriz de materialidad en la que se refleja tanto la perspectiva de los grupos de interés como la perspectiva interna de negocio.

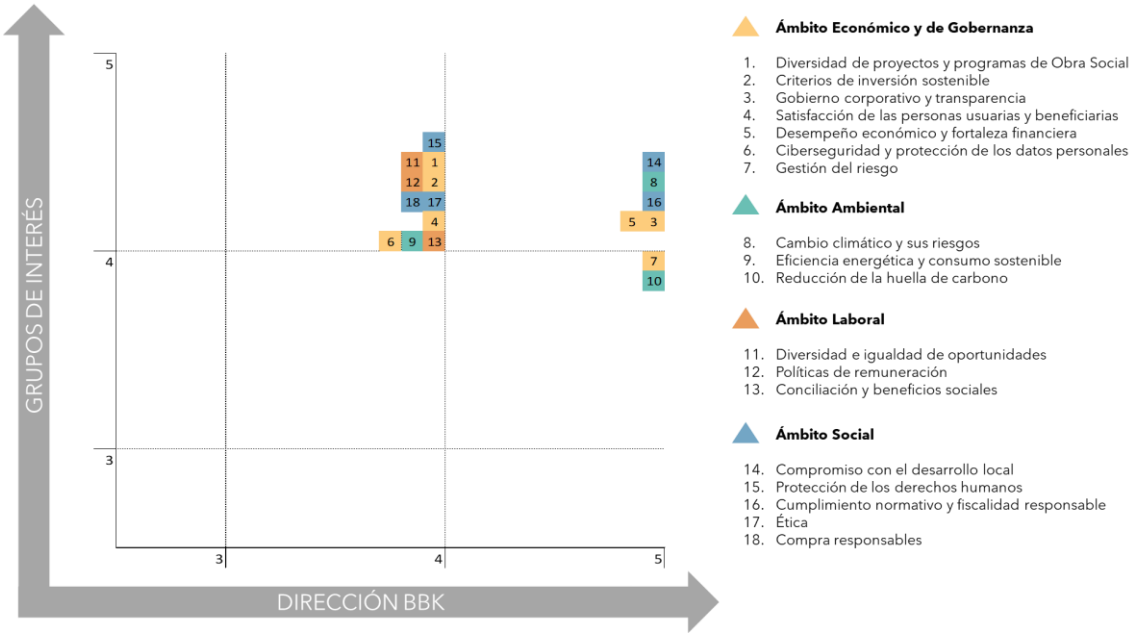
Para la selección de los grupos de interés, se ha determinado una muestra de las personas, entidades e instituciones más relevantes de cada uno de los grupos de interés y se han definido los sistemas de consulta más adecuados con cada uno de ellos, habiéndose realizado 503 consultas.

Además, las principales cuestiones e impactos materiales han sido estructuradas en tres 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 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 que se muestran en la siguiente matriz de materialidad:



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:

	 Económico	 Ambiental	 Laboral	 Social
Órganos de gobierno	4,60	4,34	4,32	<b>4,70</b>
Equipo humano	3,75	3,63	<b>4,21</b>	4,04
Personas usuarias y beneficiarias	3,50	3,81	3,79	<b>3,88</b>
Sociedad	4,07	4,04	4,04	<b>4,29</b>
Entidades colaboradoras	4,22	3,76	4,03	<b>4,38</b>
Entidades proveedoras	4,49	4,25	4,60	<b>4,69</b>
Entidades participadas	4,39	<b>4,56</b>	4,25	4,25

A continuación, se muestra una relación entre las cuestiones materiales según los resultados del análisis del 2022 y los impactos asociados a las mismas:

Aspectos materiales 2022	Impactos asociados a cada tema material 2022
<b>Diversidad de proyectos y programas de Obra Social</b>	Servicios adaptados a las necesidades de la población local.
<b>Criterios de inversión sostenible</b>	Reducción de los impactos ambientales directos e indirectos generados. Contribución al desarrollo sostenible.
<b>Gobierno corporativo y transparencia</b>	Mayor rentabilidad económica de la Fundación.
<b>Satisfacción de las personas usuarias y beneficiarias</b>	Contribución a la mejora del desarrollo económico, social y cultural del entorno. Mejora de la imagen de la Fundación.
<b>Desempeño económico y fortaleza financiera</b>	Contribución al desarrollo económico del entorno y a la rentabilidad de la propia empresa.
<b>Ciberseguridad y protección de los datos personales</b>	Garantizar un entorno de confianza, transparencia y seguridad de la información. Pérdida de información o vulneración de datos de carácter personal.
<b>Cambio climático y sus riesgos</b>	Contribución al desarrollo sostenible. Mitigación de los factores contribuyentes al cambio climático y sus riesgos. Contribución a la concienciación de la población local respecto a los factores contribuyentes y los riesgos asociados al cambio climático y el agotamiento de recursos naturales.
<b>Eficiencia energética y consumo sostenible</b>	Contribución al desarrollo sostenible. Contribución al uso sostenible de los recursos naturales. Mitigación de los factores contribuyentes al cambio climático y sus riesgos.
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	Fomento de la igualdad de género y la diversidad.
<b>Políticas de remuneración</b>	Eliminación de la brecha salarial entre hombres y mujeres.
<b>Conciliación laboral y beneficios sociales</b>	Fomento de la igualdad de género. Mejora de la calidad del ambiente laboral.

Aspectos materiales 2022	Impactos asociados a cada tema material 2022
	Mejora de la percepción del ambiente laboral por parte de los trabajadores.
<b>Compromiso con el desarrollo local</b>	Contribución al desarrollo sociocultural del entorno. Mejora de la imagen de la Fundación.
<b>Protección y respeto a los derechos humanos</b>	Cumplimiento de procesos de Diligencia Debida, protección de los derechos humanos, eliminación de la discriminación y cumplimiento de las disposiciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con la libertad de asociación y la negociación colectiva.
<b>Cumplimiento normativo y fiscalidad responsable</b>	Cumplimiento de los procesos de Diligencia Debida. Prevención del riesgo de cumplimiento normativo y del riesgo reputacional.
<b>Ética</b>	Contribución a la mejora del desempeño interno de la Fundación. Mejora de las condiciones de trabajo y el bienestar de los trabajadores. Fomento de un lugar de trabajo ajustado a unos estándares éticos. Prevención del riesgo reputacional asociado.
<b>Compra responsable</b>	Contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno. Contribución al desarrollo sostenible. Reducción de los impactos ambientales directos e indirectos generados.

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. 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 el presente informe.

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

Aspectos de sostenibilidad	Razón para su inclusión	Impactos asociados
<b>Gestión del riesgo</b>	Mayor rentabilidad económica de la empresa, minimizando los riesgos asociados.	Mayor rentabilidad económica de la empresa, minimizando los riesgos asociados.
<b>Reducción de la huella de carbono</b>	Contaminación atmosférica por la generación de gases de efecto invernadero (GEIs), contribuyendo al empeoramiento del calentamiento global.	Contribución al desarrollo sostenible. Mitigación de los factores contribuyentes al cambio climático y sus riesgos.

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

### 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 2022, como único cambio organizativo reseñable en relación con la estructura de la organización o de las actividades, como se ha mencionado en el apartado anterior, se ha concentrado toda la actividad social en BBK, dejando de canalizar presupuesto a través de BBK Fundazioa, fundación de la que BBK es socio promotor.

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

DATOS BBK	2020	2021	2022
Activos totales (millones de euros)	3.154	3.204	<b>3.362</b>
Inversión en Kutxabank (millones de euros)	2.800	2.800	<b>2.800</b>
Recursos propios (millones de euros)	3.136	3.185	<b>3.346</b>
Fondos ajenos (millones de euros)	18	19	<b>16</b>
(Gasto) Total presupuesto ejecutado Obra Social	31	29	<b>34</b>
Programas propios	19	24	<b>26</b>
Ayudas concedidas a terceros	11	5	<b>8</b>
(Ingreso) Total ingresos ordinarios obtenidos	2	71	<b>198</b>
Ingresos procedentes de la inversión en Kutxabank	-	62	<b>184</b>
Ingresos derivados de la actividad social y resto	2	9	<b>4</b>
N.º centros con actividad	82	82	<b>79</b>
N.º empleados	92	88	<b>84</b>
N.º de proyectos/programas	137	100	<b>192</b>
N.º de beneficiarios (millones)	>2,8	>1,8	<b>&gt;2,4</b>

A finales de 2019 se aprobó el nuevo Plan estratégico de BBK para el periodo 2020-2022. Este plan establece un marco estratégico con 4 ejes de actuación que se concretan en 17 subámbitos.

La obra social de BBK se desarrolla en torno a 4 ejes estratégicos:



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:** abordamos 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 2022 se han desarrollado 30 proyectos bajo esta línea, en colaboración con 72 entidades del tercer sector, alcanzando un volumen de beneficiarios de más de 220.000 personas y 614 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 2022 BBK ha desarrollado 49 proyectos culturales en colaboración con 53

entidades, que se han materializado en más 3.300 actividades distribuidas por todo Bizkaia. En total, se han registrado más de 2 millones de asistentes a estas actividades.

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 2022 ha sido la consolidación de BBK KUNA, la casa de los Objetivos de Desarrollo sostenible, con una programación diversa y apta para toda la ciudadanía que ha logrado atraer a más de 14.000 participantes. Un espacio de innovación social inaugurado a finales de 2021 en el que participan diversos agentes para ofrecer a la sociedad de Bizkaia diversas soluciones que den respuesta a los retos de futuro. Bajo la línea de Talento y Empleo se han desarrollado 12 programas de Formación, becas, practicas, empleo e inserción laboral, con más de 9.000 personas beneficiarias, destacando en particular el lanzamiento del 1º Ciberbootcamp. En el ámbito del emprendimiento social se han impulsado y/o acelerado 25 proyectos en la segunda edición de BBK EKIN y hemos seguido trabajando en fortalecer el ecosistema, con la celebración de eventos que han contado con más de 3.900 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 2022 hemos **inaugurado BBK KLIMA Abentura**, una experiencia para toda la familia que busca sensibilizar acerca de la importancia de nuestros hábitos y decisiones y su impacto sobre el planeta. Este proyecto consolida nuestra apuesta por convertir 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, BBK Udalekuak** o los **ciclos audiovisuales** BBK KLIMA. En total, se han llevado a cabo 10 proyectos de sensibilización/divulgación medioambiental y sostenibilidad del medio rural (centrado en el apoyo al sector primario de Bizkaia), con más de **193.000 personas beneficiarias** y 320 centros escolares participantes.

El presupuesto total ejecutado en el ejercicio ha ascendido a 34,4 millones de euros, de los que 33,3 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 nuestro centro BBK Urdaibai como piedra angular de los proyectos de sensibilización ambiental, de la SALA BBK como eje cultural, 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 social 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 Philanthropy 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 79 centros ubicados en distintas localidades de Bizkaia, de los cuales 65 están cedidos o arrendados a entidades colaboradoras para el desarrollo de proyectos alineados con los objetivos estratégicos de BBK y los 14 Erestantes albergan programas propios, incluido el centro que alberga los servicios centrales de la entidad.

#### Centros con programas propios

- **6 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 bizkaina 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	29	1	3	-	<b>33</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	4	-	-	-	<b>5</b>
Getxo	3	-	-	-	<b>3</b>
Arrigorriaga	1	-	-	-	<b>1</b>
<b>Total, Línea estratégica</b>	<b>73</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>79</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

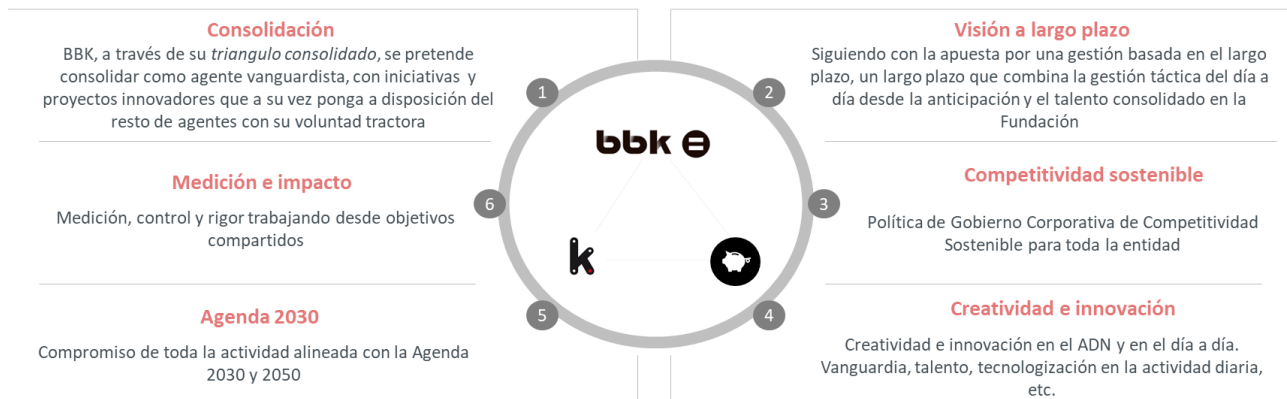
Contribuir al **refuerzo de valores** y a la **generación de riqueza cohesionadora** mediante el apoyo complementario al sistema de educación y ciencia y con proyectos de impacto social en empleo y emprendimiento



#### Medio ambiente y desarrollo sostenible

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

El pasado mes de diciembre, a las puertas de concluir el plan estratégico en vigor y habiendo alcanzado los objetivos previstos, el Patronato ha aprobado una novación del Plan Estratégico, para el período 2023-2025. Los pilares sobre los que se asienta este nuevo ciclo estratégico son los siguientes:



Todo ello orientando la actividad hacia la generación de un impacto positivo a través de su actividad en torno a 3 grandes verticales: la transición digital, la transición energética y la transición social, todos ellos identificados por el área de Estudios de BBK como principales retos, tanto a nivel local en Bizkaia, como a nivel global en el resto de las economías desarrolladas y sociedades avanzadas.

Esta novación busca consolidar los objetivos estratégicos marcados en el plan anterior y consolidar a BBK como un agente tractor de referencia en Euskadi. Para ello, se han identificado 12 líneas de trabajo y más de 20 proyectos estratégicos a desarrollar durante los próximos 3 años.

### 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 21 de julio de 2022 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**

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 del Instituto de Auditores Internos.

#### Órgano de gobierno

- Acepta la responsabilidad de las partes interesadas por la supervisión de la organización a través de la integridad, el liderazgo y la transparencia.
- Se compromete con las partes interesadas para supervisar sus intereses y comunicarse de forma transparente sobre el logro de los objetivos.
- Nutre una cultura que promueve el comportamiento ético y la responsabilidad.
- Establece estructuras y procesos de gobierno, incluyendo los comités auxiliares, según sea necesario.
- Delega la responsabilidad y proporciona recursos a la dirección para lograr los objetivos de la organización.
- Determina el grado de aceptación de riesgo organizacional y ejerce la supervisión de la gestión de riesgo (incluyendo el control interno).
- Supervisa el cumplimiento de las expectativas legales, reglamentarias y éticas.
- Establece y supervisa una función de auditoría interna independiente, objetiva y competente.

## Dirección

- Roles de Primera línea
  - Dirige y orienta las acciones (incluyendo la gestión de riesgo) y la aplicación de recursos para lograr los objetivos de la organización.
  - Mantiene un diálogo continuo con el órgano de gobierno e informa sobre los resultados planificados, reales y esperados vinculados a los objetivos de la organización; y el riesgo.
  - Establece y mantiene estructuras y procesos adecuados para la gestión de operaciones y riesgo (incluyendo el control interno).
  - Garantiza el cumplimiento de las expectativas legales, reglamentarias y éticas.

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.

- Roles de Segunda línea
  - Proporciona conocimientos especializados adicionales, apoyo, supervisión y cuestionamientos relacionados con la gestión de riesgo, incluyendo:
    - El desarrollo, la implementación y la mejora continua de las prácticas de gestión de riesgo (incluyendo el control interno) a nivel de los procesos, los sistemas y la entidad.
    - El logro de los objetivos de la gestión de riesgo, tales como: cumplimiento de las leyes, regulaciones y comportamiento ético aceptable, control interno, seguridad de la información y tecnología, sostenibilidad y aseguramiento de calidad.
  - Proporciona análisis e informes sobre la adecuación y eficacia de la gestión de riesgo (incluyendo el control interno).

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. Las funciones típicas de esta segunda línea 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 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 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.

En BBK existe una función de Riesgos y Control Interno que, asimismo, lidera el Comité de Cumplimiento Normativo. En este sentido, con periodicidad semestral, se elevan sendos informes de actividad a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo con la planificación de los trabajos y su evolución, así como los principales resultados.

- Rol de Tercera línea - Auditoría Interna
  - Mantiene la responsabilidad primaria ante el organismo de gobierno y la independencia de las responsabilidades de la gestión.
  - Comunica el aseguramiento independiente y objetivo junto con el asesoramiento a la dirección y al organismo de gobierno sobre la adecuación y la eficacia del gobierno y la gestión de riesgo (incluyendo el control interno) para apoyar el logro de los objetivos organizacionales, promover y facilitar la mejora continua.
  - Informa al organismo de gobierno las deficiencias en la independencia y la objetividad y aplica las salvaguardas necesarias.
  - Mantiene la responsabilidad primaria ante el organismo de gobierno y la independencia de las responsabilidades de la gestión.
  - Comunica el aseguramiento independiente y objetivo junto con el asesoramiento a la dirección y al organismo de gobierno sobre la adecuación y la eficacia del gobierno y la gestión de riesgo (incluyendo el control interno) para apoyar el logro de los objetivos organizacionales, promover y facilitar la mejora continua.
  - Informa al organismo de gobierno las deficiencias en la independencia y la objetividad y aplica las salvaguardas necesarias.

Cabe destacar que BBK cuenta con una Política de Auditoría Interna actualizada a fecha 21 de julio de 2022.

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 este sentido, con periodicidad semestral, esta función eleva un informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo con la planificación de los trabajos y su evolución, así como los principales resultados.

En el ejercicio 2022 se ha contado con los servicios profesionales de externos independientes para la revisión de la eficacia de los controles clave asociados a algunos de los riesgos de la organización. Así, se ha llevado a cabo el testeado de controles generales de las tecnologías de la información financiera cubriendo la evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles, así como un análisis gap sobre el Gobierno y las mejores prácticas poniendo el foco en la mejora continua del sistema de Gobierno Corporativo en BBK, entre otros.

### **Principales riesgos de BBK**

BBK agrupa sus riesgos en diferentes taxonomías con la finalidad de obtener una visión integrada del conjunto de riesgos de la entidad. Así, se diferencian las siguientes categorías:

- **Estratégico:** Hace referencia a aquellos factores que pueden poner en peligro la consecución de los objetivos estratégicos de BBK. Un riesgo estratégico puede tomar la forma de un evento potencial que pueda menoscabar la implementación de la estrategia, surgiendo de una

tipología de riesgo existente, y que escale hasta el punto en el cual presente una amenaza para la implementación de la estrategia. O bien, puede surgir de un evento externo que menoscabe las metas estratégicas.

- **Financiero:** Hace referencia a la incertidumbre producida en el rendimiento de una inversión, debida a los cambios producidos en el sector en el que se opera, a la imposibilidad de devolución del capital por una de las partes y a la inestabilidad de los mercados financieros. Se incluyen dentro de esta categoría los riesgos relativos a mercado, crédito, tipo de interés, liquidez y concentración. Incluye el riesgo relacionado con la fiabilidad de la información financiera y la posibilidad de afectación a la integridad, fiabilidad y calidad de la misma.
- **Legal:** Hace referencia a las sanciones / multas / indemnizaciones / costas derivadas del incumplimiento de la legislación y/o normativa vigente, así como del incumplimiento de un contrato privado con terceros.
- **Operacional:** Hace referencia a las pérdidas / ineficiencias / coste de oportunidad derivado de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos técnicos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos (meteorológicos, incendios, pandemia, ataque hacker, terrorismo...). Dentro de esta categoría, pueden incluirse los riesgos relativos a las prácticas de recursos humanos, así como los riesgos tecnológicos.
- **ESG:** Hace referencia a los riesgos relacionados con la sostenibilidad en materia ambiental, social y/o de gobernanza. Incluyen aquellos riesgos relativos a los impactos del cambio climático tanto físicos como de transición o adaptación a una nueva economía "verde", los asociados a consideraciones sociales que deben cumplir las actividades económicas (reducción de la desigualdad, crecimiento inclusivo, relaciones laborales, derechos humanos...) así como a factores de gobierno corporativo (estructura de gestión, relación con empleados, remuneración de los directivos, cumplimiento fiscal y normativo).

Por otro lado, las implicaciones financieras y los principales riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para BBK están directamente relacionados con aquellos asociados a la actividad de Kutxabank, en la medida en que los ingresos por dividendos del Banco que percibe la Fundación representan el 92,9% de los ingresos totales y la inversión en dicha entidad representa un 85,5% de la cartera de inversiones total de BBK. Dichos riesgos, se mencionan en el Anexo II de este informe.

- **Reputacional:** Hace referencia a la pérdida de confianza en la entidad por parte de sus grupos de interés, relacionados con sus prácticas y relaciones de negocios, que pueda causar una pérdida de confianza en la honestidad de BBK.

Los riesgos descritos están recogidos dentro del Mapa de Riesgos de BBK. El Mapa de Riesgos es una herramienta fundamental para facilitar la implantación formal del Sistema de Gestión de Riesgos en la organización, permitiendo su supervisión y gestión de manera continua.

Para la mitigación y gestión de los diferentes riesgos mencionados, BBK cuenta con una serie de políticas internas, que han sido actualizadas en el ejercicio 2022 y dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Política de Auditoría Interna
- Política de calidad
- Política de elaboración de información financiera
- Política fiscal
- Política de marca
- Política de seguridad física
- Política de seguridad de la información
- Política de Sistemas

- Política de inversiones
- Política de transparencia
- Política de prevención de delitos penales
- Política de prevención de blanqueo de capitales
- Política de datos personales
- Política ambiental

## 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 reforzado 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.

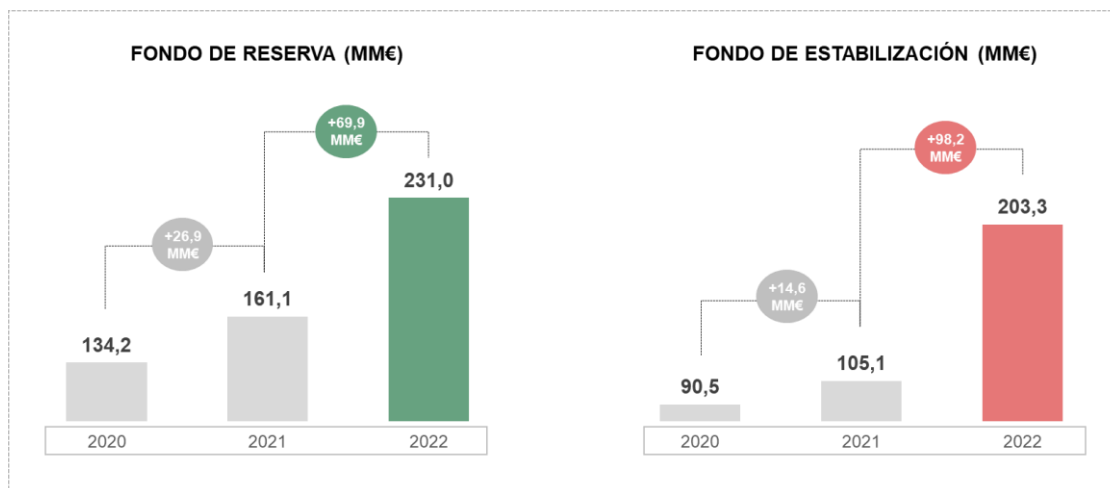
A la fecha de formulación del presente estado, el Patronato de BBK está inmerso en la revisión anual del Plan Financiero reforzado de ésta. El pasado 20 de junio de 2022, el Banco de España acordó aprobar la revisión del Plan Financiero remitida por el Patronato de BBK en el mes de abril del mismo año.

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 en la financiación de su actividad. En este sentido, hasta el ejercicio 2019, el peso de estos dividendos el presupuesto de actividad de BBK se situaba 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% y la necesidad de utilizar remanentes de tesorería para financiar la actividad. En 2021, una vez retirada la citada recomendación, Kutxabank, y el resto de sector, han recuperado la remuneración a los accionistas.

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 diciembre de 2022.

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 2020, 2021 y 2022, 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 o minusvalías latentes que, al cierre de los ejercicios 2020, 2021 y 2022, presentaba la cartera de renta variable cotizada del Fondo de Estabilización y que ascendían a 2,8; 6,3 y -0,8 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.

Por otro lado, tanto la supervisión de la gobernanza fiscal como su marco de control se asumen dentro de las funciones de la Dirección General y Dirección Financiera de BBK, siendo el máximo órgano de gobierno responsable de la misma la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo. Los mecanismos de notificación de inquietudes relacionadas con la gestión fiscal se canalizan a través del buzón de denuncias existente bien en las oficinas centrales de BBK o mediante correo electrónico a la dirección [buzondedenuncias@bbk.eus](mailto:buzondedenuncias@bbk.eus).

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 2022 BBK ha obtenido un resultado positivo de 163,8 millones de euros.

### Impuestos sobre beneficios pagados

En el ejercicio 2022, 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):

SUBVENCIONES RECIBIDAS	2020	2021	2022
Gob. Vasco - CEEP Sukarrieta	49	50	149
Gob. Vasco - Escuelas Infantiles	270	215	200
Gob. Vasco - Promoción Euskera	9	15	16
DFB - Digitalización del comercio	-	339	460
Ayto. Getxo - Reforma local CJ Algorta	-	200	-
Bilbao Ekintza - Ayudas a la contratación	18	10	-
DFB - Digitalización del comercio - Bonos Descuento	-	-	60
EVE - Inmuebles	-	-	12
DFB - BBK Klima	-	-	60

## 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	

A continuación, se amplía información sobre la composición del Patronato de BBK:

Nombre del patrono	Persona física que, en su caso, lo representa	Sexo	Fecha del nombramiento	Tipo de cargo
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	ATXALANDABASO MANERO, M <sup>a</sup> Begoña	M	14/11/2019	No ejecutivo
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA	URTASUN ZABALO, Javier	H	14/11/2019	No ejecutivo
AYUNTAMIENTO DE BILBAO	ORTUONDO LARREA, Begoña	M	14/11/2019	No ejecutivo
ARDANZA FRESNO, Manuel		H	14/11/2019	No ejecutivo
BERASATEGI ZABALA, Jon		H	14/11/2019	No ejecutivo
GARAGALZA MUÑOZ, Paula		M	14/11/2019	No ejecutivo
MARTINEZ RUIZ, Fidel		H	14/11/2019	No ejecutivo
PULGARIN ROMERO, José Miguel		H	14/11/2019	No ejecutivo
SAGREDO ORMAZA, Xabier		H	14/11/2019	Ejecutivo
GANDARIASBEITIA UGALDE, M <sup>a</sup> Aranzazu		M	14/11/2019	No ejecutivo
SAEZ RIOS, Leire		M	14/11/2019	No ejecutivo
URKIJO ELORRIAGA, Ana		M	14/11/2019	No ejecutivo
ZARATE AMIGORENA, Roberto		H	14/11/2019	No ejecutivo

A finales del ejercicio 2022, el Patronato de BBK está compuesto por un 46% de mujeres, mostrando un equilibrio en la presencia de ambos sexos y reconociendo con ello el valor de contar con diferentes perspectivas y experiencias en el nivel directo que pueden conducir a una mejor toma de decisiones.

Así mismo, el 15% de las personas que forman parte del Patronato tienen una edad comprendida entre los 30-50 años, siendo el 85% restante de edad superior a los 50 años.

Cargos y compromisos significativos		
Nombre o denominación del patrono	Grupo al que pertenece	Justificación de su pertenencia al grupo
DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA (Urtasun Zabalo, Javier)	Fundador	BBK Fundación Bancaria tiene su origen en la Caja de Ahorros surgida por fusión de la Caja de Ahorros Provincial de Bizkaia y la Caja de Ahorros Municipal de Bilbao
AYUNTAMIENTO DE BILBAO (Ortuondo Larrea, Begoña)	Fundador	BBK Fundación Bancaria tiene su origen en la Caja de Ahorros surgida por fusión de la Caja de Ahorros Provincial de Bizkaia y la Caja de Ahorros Municipal de Bilbao
AYUNTAMIENTO DE BILBAO (Atxalandabaso Manero, M <sup>a</sup> Begoña)	Fundador	BBK Fundación Bancaria tiene su origen en la Caja de Ahorros surgida por fusión de la Caja de Ahorros Provincial de Bizkaia y la Caja de Ahorros Municipal de Bilbao
ARDANZA FRESNO, Manuel	Experto financiero	Es Presidente de la Bolsa de Bilbao
BERASATEGI ZABALA, Jon	Experto financiero	Es Director General del Athletic Club
GARAGALZA MUÑOZ, Paula	Experta financiera	Fue Directora de la Oficina de Barclays Bank en Bilbao (Indautxu).
GANDARIASBEITIA UGALDE, M <sup>a</sup> Aranzazu	Experta Obra Social	Es Licenciada en Ciencias Económicas por la Universidad del País Vasco. Ha desarrollado toda su carrera profesional en BBK tanto en el área financiera como en la obra social.
SÁEZ RÍOS, Leire	Experta financiera	Es Graduada en Relaciones Laborales y Recursos Humanos por la Universidad del País Vasco. En la actualidad desarrolla su carrera profesional en Iberdrola, como técnico de Organización y Recursos Humanos.
MARTINEZ RUIZ, Fidel	Experto en Obra Social	Es Letrado de la Administración Foral de Bizkaia, adscrito al Departamento de Acción Social, desde hace más de 20 años.
PULGARIN ROMERO, José Miguel	E.R.I. Colectivos	Es Presidente de APNABI-Autismo Bizkaia y Secretario de FEVAS-Federación Vasca de Asociaciones de Discapacidad Intelectual
SAGREDO ORMAZA, Xabier	Experto financiero	Ha desarrollado toda su carrera profesional en la empresa privada: En IPAR KUTXA (hoy Caja Laboral), en el área de Auditoría Interna y como Director de Expansión (1997-2008). Y como Director General de TRANSITIA (2008-2013). Asimismo, ha sido Presidente y Vicepresidente de la Caja de Ahorros BBK y Consejero de Iberdrola Generación y miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento así como Consejero de Iberdrola Distribución y Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. También ha sido Consejero de la Autoridad Portuaria de Bilbao. En la actualidad es Consejero de IBERDROLA S.A. (sociedad cabecera del Grupo). Y ostenta otros cargos relacionados con la Obra Social de BBK, como el de Patrono del Museo de Bellas Artes y del Museo Guggenheim.
URQUIJO ELORRIAGA, Ana	Experta Obra Social	Es abogada en ejercicio y ha sido Presidenta del Athletic Club.

Cargos y compromisos significativos		
Nombre o denominación del patrono	Grupo al que pertenece	Justificación de su pertenencia al grupo
ZARATE AMIGORENA, Roberto	Experto financiero	Es licenciado en Ciencias Empresariales y desarrolla su actividad profesional en el área Concursal. Además, regenta una Consultoría de Empresas.

## 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.

### Presidente Ejecutivo

El Presidente Ejecutivo de BBK presta otros servicios más allá de sus funciones institucionales. Se recogen a continuación algunas de sus funciones y responsabilidades según se recogen en el art.26. 2º Estatutos):

- Asumir el liderazgo máximo de la Fundación Bancaria
- Definir la estrategia corporativa de la Fundación Bancaria
- Supervisar y coordinar la gestión de la entidad y de los demás órganos ejecutivos asegurando el funcionamiento adecuado de la organización y de los sistemas de planificación y control de la misma.

- Desarrollar y ejecutar los planes operativos, estratégicos y de otra índole en línea con los objetivos y obligaciones marcados
- Dirigir, coordinar y supervisar la actuación de los órganos técnicos y de los servicios de la Fundación Bancaria a través del Director o Directora General, revisando las propuestas que sean sometidas a la decisión del Patronato e impartiendo las instrucciones necesarias para la adecuada ejecución de las decisiones adoptadas por los órganos de la Fundación Bancaria.
- Aprobar la contratación del personal y de los diferentes servicios que preste la Fundación Bancaria, fijar las retribuciones de aquel y organizar y dirigir el funcionamiento interno, nombrando y separando libremente a sus cargos directivos.
- Preparar, con la asistencia del Director General, el Plan Estratégico y los Planes anuales de la Obra Social y proponer su aprobación al Patronato.
- Proponer al Patronato las líneas generales sobre la distribución y aplicación de los fondos disponibles entre las finalidades perseguidas por la Fundación y programas periódicos de actuación.

### **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**

El patronato de BBK, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento Normativo, supervisa la gestión de los impactos. Sus competencias 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 trece. 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:

	2020		2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Patronato	9	6	9	6	<b>7</b>	<b>6</b>
Comisión de Obra Social	3	5	3	5	<b>2</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>3</b>	<b>1</b>
Comisión de Nombramientos	3	2	3	2	<b>3</b>	<b>2</b>

#### 5.4. Proceso de selección y evaluación 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. Una vez designado, el desempeño del cargo de los patronos no es evaluado.

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, 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 2022 ha habido modificaciones que incluyen ceses respecto a las personas designadas como miembros del Patronato. En concreto, han sido dos miembros del Patronato los que han comunicado la renuncia a sus cargos como miembros del Patronato de BBK.

El 24 de febrero de 2022, el Patronato de BBK asistió a una jornada de 'Formación en cultura de cumplimiento normativo y responsabilidad penal de personas jurídicas'.

### **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 el derecho a dicha retribución.

El contrato laboral del Presidente Ejecutivo, prevé una retribución fija y otra variable por el cumplimiento de determinados objetivos de la organización.

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.

El detalle de las retribuciones individuales devengadas por los patronos en el ejercicio 2022 en concepto de dietas, está desglosado en el apartado E.4 del Informe Anual de Gobierno Corporativo que forma parte del presente Informe de Gestión y que además se encuentra publicado en la siguiente dirección: <https://www.bbk.eus/es/informes/>.

### **5.6. Lucha contra la corrupción y los 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.

Además, de manera anual los integrantes del equipo directivo y del Patronato deben realizar una declaración responsable de las funciones o cargos que ostentan en otras entidades así como de la relación que les une a entidades cuyas actividades o intereses estén en conflicto de acuerdo con lo que establece el Código Ético.

Como parte de la lucha contra la corrupción y los conflictos de interés, BBK prevé expresamente en su Código Ético la prohibición de solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, regalo, obsequio, comisión o retribución de una tercera entidad, empresa y/o persona con la que se mantengan relaciones profesionales y cuyo objeto sea:

- Influir en las relaciones con empresas proveedores y/o entidades colaboradoras de modo que se cree cualquier ventaja, diferencia de trato, expectativa de relación, capacidad de influencia u obligación directa o indirecta de contratación con los mismos.
- Afectar de cualquier modo a la actividad profesional de las personas trabajadoras para no desempeñar su trabajo de manera independiente y objetiva, en la forma más favorable para el interés de esa tercera persona, entidad y/o empresa.
- Ser contrarios a cualquier legislación, regulación y/o normativa, ya sea externa y general o interna y propia de la Fundación.

Durante el ejercicio 2021 se produjeron cinco operaciones y durante el ejercicio 2022 una más, 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 21 de julio de 2022, 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
Declaraciones recibidas	11	8	80
Declaraciones pendientes	2	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>80</b>

## 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 [buzonededenuncias@bbk.eus](mailto:buzonededenuncias@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 de la comunicación.
- 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.

Durante el ejercicio 2022 no se ha recibido ninguna denuncia a través del buzón de denuncias.

### 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.

Los grupos de interés a los que se presta especial atención en materia de cumplimiento de derechos humanos son el personal de BBK y los proveedores. A continuación se detallan las actuaciones que se llevan a cabo con cada uno de ellos en esta materia:

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 2022 no se ha recibido ninguna denuncia en relación con la vulneración de los derechos humanos.

El 4 de noviembre de 2022 fue aprobado por el Comité de Dirección de BBK el procedimiento de homologación de proveedores, que tiene como objetivo asegurar que los proveedores de la entidad cuentan con la capacidad productiva, técnica, financiera, jurídica y comercial que requiere BBK, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos contratados, validando que los proveedores comparten los mismos valores que la entidad en términos de compromiso con el desarrollo sostenible. Dentro de dichos compromisos se incluye el cumplimiento de la normativa aplicable y el respeto a los derechos fundamentales por parte de los proveedores, tal y como consta en el Catálogo de conductas prohibidas que se facilita a los mismos como parte del proceso de homologación.

Asimismo, BBK, como empresa adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) en materia de responsabilidad social de las empresas, se compromete a respetar el compromiso ético que propugna dicho Pacto y promoverlo entre sus empresas proveedoras y suministradoras. En este sentido, todos los proveedores de la entidad deben:

- Respetar y cumplir los requisitos legales medioambientales que le sean de aplicación, así como las normas medioambientales establecidas por BBK 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 anti-corrupción. <http://www.pactomundial.org/>

- Facilitar información y la documentación que acredite el cumplimiento de todos estos requerimientos cuando se considere necesario.

Los proveedores de BBK declaran en sus compromisos adquiridos que cumplen con la legislación vigente aplicable a sus actividades y que por lo tanto alcanzan al servicio que facilita a BBK.

#### **6.4. Prevención de incumplimientos normativos**

El 21 de julio de 2022, 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.

Durante el ejercicio 2022, no se ha producido ningún incumplimiento regulatorio que haya derivado en multa ni que haya resultado significativo.

### **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 21 de julio de 2022, el Patronato de BBK aprobó la actualización de la Política de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo que establece 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, para adaptarla al Marco de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad de BBK, incluyendo la expresa mención a la Sostenibilidad y la atención a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como criterio de gobernanza.

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 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 2022 BBK ha otorgado ayudas por valor de 8 millones de euros (4,5 millones en 2021), 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 21 de julio de 2022, 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 encargo 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 encargo.
- 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	2020	2021	2022
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	-	-	-
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	2020	2021	2022
Nº solicitudes de derecho de acceso	-	-	-
Nº solicitudes de derecho de rectificación	-	-	-
Nº solicitudes de derecho de cancelación	2	14	<b>24</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.

## 6.8. Formación y concienciación

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.

En 2022, como se ha citado anteriormente, el personal de BBK ha cursado 4.381 horas de formación, encontrándose el porcentaje más destacado en la categoría de responsables medios y Personal Técnico, con un 93%.

Por categorías, destaca en particular el esfuerzo del equipo directivo, que aumenta en más de un 50% las horas dedicadas durante el 2022, pasando de 118 a 266 en el momento actual.

Durante el ejercicio 2022, 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
Formación en cultura de cumplimiento normativo y responsabilidad penal de personas jurídicas	24 de febrero de 2022	Informa Consulting	Patronato
Webinar: El código interno de conducta	31 de marzo de 2022	Informa Consulting	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: "La dicotomía "enfoque valores versus enfoque legal" de los programas de Compliance: Recomendaciones prácticas	31 de marzo de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Herramientas de coaching y resolución de conflictos y su aplicación en el día a día de la función de Compliance	27 de abril de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Principales retos y dificultades a los que se enfrenta un Compliance Officer y recomendaciones prácticas para gestionarlos	18 de mayo de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Comprender el proceso de toma de decisiones éticas en las organizaciones y cómo podemos mejorarlo a través de los programas de compliance	25 de mayo de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Programas de compliance: cómo estructurar la producción normativa	3 de junio de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Integrated Risk Management (IRM): La Función de Compliance bajo un enfoque integrado	10 de junio de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Cumplimiento Normativo, situación actual	15 de junio de 2022	Informa Consulting	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: La responsabilidad civil del Compliance Officer	6 de julio de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Formación en cultura de cumplimiento normativo	26 de julio de 2022	Informa Consulting	Empleados
Webinar: La Norma ISO 37301, sobre Sistemas de Gestión de Compliance: El	13 de septiembre de 2022	ASCOM	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo

FORMACIÓN	FECHA	PONENTE	ASISTENTES
estándar internacional más moderno en materia de Compliance			
Webinar: "ESG: ¿qué significa para los equipos de Compliance?"	27 de septiembre de 2022	ASCOM	Presidenta y secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Formación en cultura de cumplimiento normativo y responsabilidad penal de personas jurídicas	7 de octubre de 2022	Informa Consulting	Comité de Dirección
Webinar: Cómo desarrollar habilidades de comunicación e influencia aplicadas a la función de Compliance	21 de octubre de 2022	ASCOM	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Actualización Normas Técnicas Compliance	24 de octubre de 2022	Bureau Veritas	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Puesta al día en Compliance: novedades legislativas y su aplicación práctica	16 de noviembre de 2022	Deloitte Legal	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: ¿Pueden los defectos de un sistema de gestión de compliance generar responsabilidad penal para el compliance officer? El mapa de riesgos penales del órgano de compliance penal	30 de noviembre de 2022	ASCOM	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo
Webinar: Cumplimiento Normativo, Resumen de las novedades normativas del 2022 y perspectivas para el 2023	21 de diciembre de 2022	Informa Consulting	Secretaria del Comité de Cumplimiento Normativo

Adicionalmente, desde el Comité de Cumplimiento Normativo se han implementado 3 acciones de sensibilización en diversas materias de cumplimiento.

Todo el personal que forma parte de los órganos de gobierno de BBK ha recibido formación sobre políticas y procedimientos de anticorrupción.

Así mismo durante 2022 el 90% de las personas en plantilla ha recibido formación relacionada con esta materia, según se recoge en la tabla mencionada anteriormente. El desglose por categoría profesional es el siguiente:

Personas formadas	2022	
	Nº	%
Dirección estratégica	7	100%
Responsables medios y personal técnico	67	93,1%
Oficios varios y servicios	2	40%

Personas formadas	2022	
	Nº	%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>90,5%</b>

## 7. Información sobre cuestiones medioambientales

En este apartado se recogen los principales indicadores de desempeño medioambiental de BBK durante 2022. 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 el Grupo/BBK para minimizar el impacto de su actividad en nuestro entorno mediante la aplicación de las políticas definidas.

Teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad desarrollada por BBK, los principales impactos en relación al medioambiente son por un lado aquellos relacionados con los consumos propios de la Fundación, y por otro lado, de manera más sustantiva, la contribución al desarrollo sostenible y la concienciación de la población sobre cuestiones ambientales. Este último impacto se fomenta a través de los proyectos acometidos, como se comenta a continuación.

- **Perspectiva externa:** contempla aquellas iniciativas y proyectos medioambientales desarrollados desde la Obra Social o apoyados a través de programas de emprendimiento social. En 2022 se han acometido **8 proyectos** de naturaleza y medioambiente a los que se han destinado más de **1,9 millones** de € y que ha contado con la participación de **85.000 personas**. Cabe destacar que en el marco del proyecto BBK Klima se han **inaugurado** las instalaciones de **KLIMA Abventura**, con más de 5.400 asistentes que han podido disfrutar de las instalaciones de este parque experiencial en el corazón de la Biósfera de Urdaibai, ideado para sensibilizar y concienciar sobre el cambio climático.

### 7.1 Política medioambiental de la compañía

El Patronato de BBK aprobó con fecha 21 de julio de 2022 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.

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 en estos tres años 851,06tn CO<sub>2</sub>, estimado utilizando los factores de emisión publicados por CNMC para una comercializadora genérica sin GDOs, contribuyendo así a la estrategia de descarbonización de la economía.

Los datos de desempeño ambiental que se reportan en este apartado hacen referencia únicamente a los centros que han tenido actividad propia durante cada ejercicio. 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	2020	2021	2022
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	26,32	5,44	0
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	437,09	860,26	457,04
<b>Consumo total de papel (kg)</b>	<b>463,41</b>	<b>865,70</b>	<b>457,04</b>
% consumo papel FSC+PEFC / total	94,32%	99,37%	100%
Nº de personas	92	88	84
<b>Consumo total de papel (kg/persona)</b>	<b>5,04</b>	<b>9,84</b>	<b>5,44</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	2020	2021	2022
Consumo de tóner y cartuchos (kg)	12,81	12,07	26,33
Nº personas	92	88	84
<b>Consumo tóner (Kg) / persona</b>	<b>0,14</b>	<b>0,14</b>	<b>0,31</b>

Las medidas planteadas por la entidad para la reducción de papel con firmas electrónicas, actas digitales, contratos digitales para proveedores han sido efectivas con una reducción de un 1% respecto al 2020 teniendo en cuenta que en ese periodo la plantilla se encontraba en teletrabajo.

### 7.2.2 Consumos energéticos

Los principales consumos energéticos realizados son los siguientes:

CONSUMOS ENERGÉTICOS	2020	2021	2022
Consumo energía eléctrica (GJ)	3.659	3.452	4.117
Consumo gas natural (GJ)	581	573	529
Consumo de gasóleo (GJ)	4.452	4.220	4.300
<b>Consumo de energía total (GJ)</b>	<b>8.692</b>	<b>8.145</b>	<b>8.947</b>
m <sup>2</sup> superficie	227.000	227.000	227.000
<b>Intensidad energética (GJ/ m<sup>2</sup> superficie)*</b>	<b>0,038</b>	<b>0,036</b>	<b>0,039</b>

\*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. Unidades conversión gasóleo: 3,90019E-05 (Fuente: calculadora IHOBE 2021). Factor de conversión GJ/kwh 0,0036 (Fuente: calculadora MITECO 2021).

Se ha reexpresado la base de comparación de superficie ocupada (m<sup>2</sup> de superficie) utilizada como base de comparación para obtener un ratio de los consumos del presente apartado relativo al consumo de energía, para incluir en todos los casos los datos de superficie total de los centros con actividad propia de BBK.

El consumo energético se ha visto incrementado respecto a los dos años anteriores en 0.01 y 0.03 GJ/m<sup>2</sup> respectivamente. Para entender este incremento es necesario poner la mirada en los dos últimos años en los que la actividad de la Fundación se ha visto limitada por los efectos de la pandemia sobre todo en cuanto a la apertura de centros.

A lo largo del ejercicio 2022 el Centro BBK Urdaibai retoma la totalidad de su actividad y suma un nuevo centro dentro del complejo, el Edificio Polivalente. Por otro lado, el centro BBK Kuna, centro que comenzó su andadura a finales del 2021, ha consolidado su actividad a lo largo del 2022.

Otro de los factores que han alimentado este aumento del consumo energético eléctrico es el hecho de declarar como propio el consumo del Centro de Jubilados de Algorta, centro cedido en el mes de mayo y para el que no se han podido cambiar la titularidad de los suministros hasta el mes de marzo del año actual debido a dificultades burocráticas propias de la entidad cesionaria.

Asimismo, cabe destacar algunas actuaciones importantes realizadas por BBK a lo largo del ejercicio 2022 que han tenido un impacto ambiental favorable respecto al consumo energético:

- **Centro BBK Urdaibai**
  - Finalización en el parque abierto de la renovación del suministro eléctrico ya obsoleto por equipos de bajo consumo.

- Edificio Polivalente: Instalación de sistema de aerotermia.

- **Colonia Infantil Briñas:**

- Sustitución de la instalación eléctrica por sistema de placas fotovoltaicas

### 7.2.3 Consumos de agua

CONSUMO DE AGUA (m <sup>3</sup> )	2020	2021	2022
Centros de personas mayores	533	248	112
BBK Urdaibai	5.375	1.637	5.582
Sala BBK	471	386	450
Centros de educación infantil	515	582	571
Briñas	199	-	230
Centro Ola	3.806	3.852	4.299
BBK Kuna	-	851	100
Resto de centros	133	15	62
<b>TOTAL</b>	<b>11.031</b>	<b>7.561</b>	<b>11.406</b>
m <sup>2</sup> superficie	227.000	227.000	227.000
<b>Consumo agua/m<sup>2</sup> superficie</b>	<b>0,049(*)</b>	<b>0,033(*)</b>	<b>0,050</b>

\*El dato correspondiente a los años 2020 y 2021, que consta en el EINF 2021, ha sido reexpresado por un cambio en el criterio del dato de superficie, por el cual se hace el cálculo del dato relativizado por la superficie total.

Se ha reexpresado la base de comparación de superficie ocupada (m<sup>2</sup> de superficie) utilizada como base de comparación para obtener un ratio de los consumos del presente apartado relativo al consumo de energía, para incluir en todos los casos los datos de superficie total de los centros con actividad propia de BBK.

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.

Como se observa en la tabla anterior, el consumo de agua durante el 2022 ha aumentado respecto al año anterior. El mayor consumo desde el punto de vista comparativo lo registra el centro BBK Urdaibai, esto se debe a que en el 2021 registró actividad el último trimestre del año, sin embargo, en el 2022 el consumo reportado corresponde a los 12 meses del año, periodo en el que ha estado abierto.

#### 7.2.4 Economía circular y generación de residuos

Todos los residuos generados son destinados a reciclaje o valorización, siempre y cuando exista una alternativa tecnológica para ello, contribuyendo así al concepto de economía circular y evitando generar un mayor impacto medioambiental.

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)	2020	2021	2022
Papel	1.102	798	14.468
Cartón	380	162	344
Plástico	22	36	13
<b>TOTAL</b>	<b>1.504</b>	<b>996</b>	<b>14.826</b>
Nº personas	92	88	84
<b>Generación RNP reciclaje/nº personas</b>	<b>16,35</b>	<b>11,32</b>	<b>176,50</b>

En el 2022 se ha producido un aumento en la destrucción de papel ya que se ha hecho una limpieza del archivo para la liberación de espacio del almacén. La destrucción de 13.564,1kg de papel que corresponden a los archivos de almacén, representa el 96% del papel reciclado y 8,5kg de plástico que representa el 67% del reciclaje total de la entidad.

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO O ELIMINACIÓN (kg)	2020	2021	2022
Residuos de construcción y demolición <sup>1</sup>	553.200	462.260	76.880

<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)	2020	2021	2022
Fibrocemento	40	26.560	0
Aerosoles	-	50	0
Pintura y Barnices	-	50	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>26.660</b>	<b>0</b>

Durante el ejercicio 2022 se han realizado las siguientes obras:

- En el centro BBK Urdaibai se ha finalizado 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 ha finalizado la obra del edificio polivalente con una superficie de 1.555,06 m<sup>2</sup>. 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 ha sido realizar una obra responsable y recuperar el máximo de materiales, reduciendo así la generación de residuos.

Si bien durante el ejercicio 2022 se han ejecutado las obras indicadas previamente, en las mismas no se han generado residuos peligrosos. Estos residuos se generan, principalmente, en las fases iniciales de ejecución de obra (desescombro, etc.) que, en el caso de las obras indicadas, se desarrollaron en el ejercicio 2021.

### 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. Sin embargo, se considera un impacto material para la organización como parte del compromiso adquirido con la mitigación al cambio climático, dentro del que se incluye la monitorización y reducción de las emisiones generadas por la Fundación.

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 DEL ENERGÉTICO*	DERIVADAS CONSUMO	2020		2021		2022	
		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	581,37	30,71	572,90	32,11	529,41	26,83
	Gasóleo	4.452,36	329,93	4.119,95	306,33	4.300,31	319,53
	<b>TOTAL</b>	<b>5.033,74</b>	<b>360,65</b>	<b>4.692,85</b>	<b>338,45</b>	<b>4.829,72</b>	<b>346,36</b>

\*Cálculos realizados a partir los factores de emisión publicados según las siguientes fuentes: Calculadora MITECO 2021. Factores de conversión: Calculadora IHOBE para Gasóleo C Estándar.

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 DE REFRIGERANTES*	DERIVADAS GASES	2020		2021		2022	
		Kg	tn CO <sub>2</sub> e	Kg	tn CO <sub>2</sub> e	Kg	tn CO <sub>2</sub> e
<b>R22</b>		-	-	-	-	-	-
<b>R410A</b>		-	-	-	-	3	5,77
<b>R407C</b>		-	-	-	-	-	-
<b>R404A</b>		-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>		-	-	-	-	<b>3</b>	<b>5,77</b>

\*Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Quinto informe de evaluación del IPCC (AR5)

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

TOTAL ALCANCE 1*	2020	2021	2022
	tn CO <sub>2</sub> e	tn CO <sub>2</sub> e	tn CO <sub>2</sub> e
<b>GAS</b>	30,71	32,14	26,83
<b>GASOIL</b>	329,93	305,30	319,53
<b>GASES REFRIGERANTES*</b>	-	-	5,77
<b>TOTAL</b>	<b>360,64</b>	<b>337,44</b>	<b>352,13</b>

\*Cálculos realizados a partir los factores de emisión publicados según las siguientes fuentes: Calculadora MITECO 2021 y Quinto informe de evaluación del IPCC (AR5).

A lo largo del 2022 la cifra de emisiones directas no ha variado sustancialmente si lo comparamos con años anteriores, sin embargo, en el último trimestre de este ejercicio la fundación, respondiendo al compromiso de cuidado y respeto medioambiental, ha realizado una serie de intervenciones tendentes a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>e provenientes de la quema de gasóleo como fuente térmica.

Dos de los tres centros que utilizaban el gasóleo como combustible térmico han migrado a otra fuente energética más limpia como es el gas natural.

La escuela infantil de Romo y el Centro Ola BBK han eliminado su caldera de gasóleo y ha sido sustituida por una instalación de gas natural. 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.

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

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO*	2020		2021		2022	
	Consumo (GJ)	tn CO <sub>2</sub> e	Consumo (GJ)	tn CO <sub>2</sub> e	Consumo (GJ)	tn CO <sub>2</sub> e
<b>TOTAL</b>	3.658,62	0	3.451,91	0	<b>4.117,44</b>	<b>0</b>

\*Cálculos realizados a partir los factores de emisión publicados según las siguientes fuentes: Calculadora MITECO 2021 y Quinto informe de evaluación del IPCC (AR5)

Durante 2022 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 CO<sub>2</sub> equivalente derivadas del transporte de usuarios, así como otros viajes realizados por el personal de BBK se muestra a continuación. Debido a una corrección en el criterio de cálculo de las emisiones, según la cual se reporta la información de km por pasajero para los datos de autobús, avión, y ferrocarril, se muestra separada la información correspondiente al histórico de la

información correspondiente al 2022. Además, este cambio de criterio explica el aumento de emisiones reportadas.

EMISIONES DERIVADAS DEL TRANSPORTE	2020		2021		2022	
	Km(***)	tn CO <sub>2</sub> e *	Km(***)	tn CO <sub>2</sub> e *	km (***)	tn CO <sub>2</sub> e *
Autobús*	186.516	5,10	31.677	0,87	2.070.066	56,55
Avión**	6.498	1,07	2.882	0,45	30.165	7,37
Ferrocarril	282	0,01	767	0,03	392	0,01
Coche	6.591	1,21	309	0,05	1.342	0,23
<b>Total</b>	<b>199.887</b>	<b>7,39</b>	<b>35.635</b>	<b>1,4</b>	<b>2.101.965</b>	<b>64,17</b>

\* Cálculos realizados según factores de emisión reportados por DEFRA: Guidelines to Defra - GHG Conversion Factors for Company Reporting. \*\*Autobús para el transporte de usuarios de diferentes programas (BBK Udalekuak, Centro de Vida adulta Ola, etc.). \*\* Para este cálculo se considera cuando existan dos vuelos el mismo día con el mismo origen y destino, que solo uno de ellos ha sido efectivo. \*\*\*Se ha reexpresado la información relativa a los kilómetros de autobús de los ejercicios 2020 y 2021 tras el ajuste del criterio de cálculo de emisiones derivadas del transporte a km por pasajero.

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. Durante el 2022, consecuencia de la vuelta a la actividad normal de la fundación después de la pandemia, se ha aumentado considerablemente el kilometraje en todos los medios de transporte.

Durante el año 2022 la movilidad mediante el transporte se ha visto incrementada respecto a los años anteriores, las medidas restrictivas que fueron adoptadas para paliar los efectos del COVID-19 se han ido atenuando y como consecuencia los desplazamientos han aumentado en un intento de volver a la normalidad.

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	2020	2021	2022
Alcance 1	360,64	338,44	352,13
Alcance 2	-	-	-
Alcance 3	7,39	1,4	64,17
<b>Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3) tnCO<sub>2</sub>e</b>	<b>368,03</b>	<b>339,84</b>	<b>416,3</b>
m <sup>2</sup> superficie	227.000	227.000	227.000
<b>Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO<sub>2</sub>e/ m<sup>2</sup> superficie)</b>	<b>0,0016</b>	<b>0,0015</b>	<b>0,0018</b>
<b>Absorciones de CO<sub>2</sub> derivadas de plantaciones de árboles y arbustos autóctonos* (tnCO<sub>2</sub>)</b>	-	-	<b>990</b>
<b>Huella de Carbono Neta (Emisiones generadas - Absorciones) (tnCO<sub>2</sub>)</b>	<b>368,03</b>	<b>339,84</b>	<b>0</b>
<b>Bolsa de absorciones remanente (tnCO<sub>2</sub>)</b>	-	-	<b>573,7</b>

\*Durante todo el periodo de permanencia de la plantación, calculado como 40 años.

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 tnCO<sub>2</sub>e.

Así mismo en 2022 BBK ha contribuido a la recuperación de los bosques de Euskadi con la plantación de 3.954 árboles y arbustos autóctonos y la restauración de 6,7Ha de bosque. Con dicha acción, compensará la emisión de 990tn de CO<sub>2</sub> (en un plazo de 40 años). Gracias a este proyecto, BBK ha podido compensar las emisiones generadas durante el ejercicio 2022 y lograr la neutralidad climática, cumpliendo el compromiso Net Zero 2030, y dejando una bolsa remanente de 573tnCO<sub>2</sub>e para realizar futuras compensaciones de emisiones. Gracias a esta iniciativa, BBK ha cumplido el objetivo fijado en el Plan Estratégico 2020-2022 de reducción del volumen de emisiones netas de CO<sub>2</sub> en más del 80% al final del plan (base 2019).

Para poder estimar las absorciones calculadas, la herramienta o metodología utilizada por Fundación Lurgaia es la Calculadora de absorciones de CO<sub>2</sub> ex ante de la Comunidad Autónoma del País Vasco, elaborada para Ihobe por NEIKER-Tecnalia, la cual permite estimar de manera sencilla las absorciones de dióxido de carbono asociadas a la biomasa y los suelos.

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.

Desde un punto de vista externo 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. Uno de los principales ejes del Urdaibai Bird Center es 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 2022 se ha continuado incorporado nuevo contenido sobre el Cambio Climático en los módulos. La actividad desarrollada en 2022 ha permitido registrar más de **40.300 visitas presenciales** (con participación de **42 centros escolares**) y **1.633.068 visitas virtuales**. Adicionalmente se han llevado a cabo 3 programas ambientales y 3 programas formativos, entre los que destacan el apoyo de BBK a una beca de formación no laboral para personas tituladas en Biología o Ciencias Ambientales de 5 meses de duración, las prácticas realizadas durante 2 meses por una persona del Grado universitario de Geografía y Ordenación del territorio de la UPV/EHU y las prácticas internacionales realizadas durante 3 meses por una alumna de grado en Turismo de la Universidad de Angers. Este año han continuado con el Programa de formación para prácticas destinado a los alumnos de Ciclo Superior de Gestión Forestal y del Medio Natural, así como el ciclo de control ambiental.
- 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 2022 se han registrado más de **31.500 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 2022 se han desarrollado 19 jornadas de plantación en las cuales se plantaron un total de **3.954 árboles** y arbustos autóctonos y que han involucrado a más de **800 participantes**. 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

#### 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 2022:

##### Economía Circular y Gestión De Residuos

Desde una perspectiva externa, en el marco del programa de emprendimiento social BBK EKIN, se han apoyado las siguientes iniciativas durante 2022:

- ➔ **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 a día de hoy no se reciclan.
- ➔ **Delikatetxe:** 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. Se trata de una solución de una manera responsable por medio de una empresa de economía circular, de residuo cero, con productos naturales, Km 0 y con un consumo energético austero y responsable.
- ➔ **BasQ** ha sido la iniciativa ganadora del tercer premio del DEMO DAY en la segunda edición de BBK EKIN 2022, un proyecto empresarial basado en la confección de ropa y zapatillas sostenibles y en el diseño de artículos elaborados con plástico rescatado del mar, que busca minimizar el impacto en nuestro planeta.

##### Uso Sostenible de los Recursos

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

- ➔ **Roseo Eólica Urbana:** a través de **BBK Ekin** se ha apoyado durante 2021 y 2022 al proyecto Roseo Eólica Urbana, que plantea el desarrollo de 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.

- **Landatu Solar** ha sido la iniciativa ganadora del primer premio DEMO DAY en la segunda edición de BBK EKIN en 2022. Se trata de un proyecto basado en el diseño y construcción de instalaciones solares flotantes, con el propósito de generar energía limpia y preservar nuestro entorno. Cuenta con un sistema patentado de flotabilidad de las placas solares en medio acuático.
- **BBK Mendi Martxak**: en 2022 BBK, en colaboración con Bizkaiko Mendizale Federazioa, ha puesto en marcha el proyecto Mendi martxak, que persigue la realización de actividades de montaña, poniendo el foco en el medio ambiente y la montaña inclusiva. Se han organizado **5 subidas** al monte en Orduña, Galdakao, Munguia, Zalla y Bilbao, que se han completado con **5 conferencias** sobre medioambiente y cambio climático y **5 retos medioambientales**, como la limpieza del río Bolumburu, la recogida de semillas o la plantación de árboles autóctonos en las faldas del Pagasarri. En total han participado más de **4.200 personas**, de las cuales 728 se han involucrado en las conferencias y retos medioambientales.

### Cambio Climático

Desde un punto de vista externo, 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 fue 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 2022 el programa ha contado con **1.777 participantes de 45 centros** escolares de toda Bizkaia implicados en esta iniciativa.

En 2022 hemos recuperado los campamentos de verano **BBK Udalekuak**, un espacio de esparcimiento donde los niños y niñas aprenden de manera lúdica y de forma cooperativa a cuidar el presente y el futuro del planeta. El proyecto se desarrolla durante **5 semanas** y en total han asistido **937 participantes** (55% han sido niñas). Cabe destacar que un 3% de las plazas se destinan a casos de inclusión social que diferentes entidades solicitan y que año tras año BBK ofrece para posibilitar su participación. Este año, además del euskera, se ha incorporado el inglés como un nuevo idioma en algunas actividades.

## 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 21 de julio de 2022. 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 promueve 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.

Se presentan los datos estadísticos de la plantilla a 31 de diciembre de BBK, desglosados por categoría profesional, sexo y edad y su evolución respecto al año anterior. La variación que puede haber entre los datos a cierre de cada ejercicio y el promedio anual no es en absoluto significativa ya que el número de bajas y nuevas contrataciones anuales son cifras muy bajas, siendo BBK una organización muy estable en recursos.

Distribución por edad, sexo y categoría profesional	2020					2021					2022				
	H	M	Total	%H	%M	H	M	Total	%H	%M	H	M	Total	%H	%M
<b>Dirección estratégica</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>71%</b>	<b>29%</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	4	2	6	67%	33%	4	2	6	67%	33%	4	2	6	67%	33%
Mayor 50	1	-	1	100%	-	1	-	1	100%	-	1	-	1	100%	-
<b>Responsables medios y Personal Técnico</b>	<b>12</b>	<b>60</b>	<b>72</b>	<b>17%</b>	<b>83%</b>	<b>13</b>	<b>61</b>	<b>74</b>	<b>18%</b>	<b>82%</b>	<b>15</b>	<b>57</b>	<b>72</b>	<b>21%</b>	<b>79%</b>
Menor 30	1	8	9	11%	89%	3	6	9	33%	67%	6	4	10	60%	40%
Entre 30 y 50	9	46	55	16%	84%	8	48	56	14%	86%	8	47	55	15%	85%
Mayor 50	2	6	8	25%	75%	2	7	9	22%	78%	1	6	7	14%	86%
<b>Oficios varios y servicios</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>29%</b>	<b>71%</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mayor 50	2	11	13	15%	85%	2	5	7	29%	71%	2	3	5	40%	60%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>21%</b>	<b>79%</b>	<b>20</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>23%</b>	<b>77%</b>	<b>22</b>	<b>62</b>	<b>84</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>

\* Sin Presidencia

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

Contratos por edad y categoría profesional	2020				2021					2022				
	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Total	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Obra/servicio	Total	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Obra/servicio	Total
<b>Dirección Estratégica</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	6	-	-	6	6	-	-	-	6	6	-	-	-	6
Mayor 50	1	-	-	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	1
<b>Responsables medios y Personal Técnico</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>72</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>74</b>	<b>61</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>72</b>
Menor 30	5	-	4	9	3	2	3	1	9	2	3	4	1	10
Entre 30 y 50	53	1	1	55	56	-	-	-	56	53	2	-	-	55
Mayor 50	8	-	-	8	8	-	-	1	9	6	-	-	1	7
<b>Oficios varios y servicios</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
Menor 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Entre 30 y 50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mayor 50	13	-	-	13	7	-	-	-	-	5	-	-	-	5
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>92</b>	<b>81</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>95</b>	<b>73</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>84</b>

Asimismo, se presentan los datos segregados por sexo en función de la tipología de contrato durante el ejercicio 2022, y su evolución respecto al año anterior:

Contratos por sexo	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	19	67	86	18	63	81	17	56	73
Temporal	-	5	5	1	2	3	3	1	4
Interinidad	-	1	1	-	2	2	1	4	5
Obra/Servicio	-	-	-	1	1	2	1	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>73</b>	<b>92</b>	<b>20</b>	<b>68</b>	<b>88</b>	<b>22</b>	<b>62</b>	<b>84</b>

El 87% de los contratos a cierre del ejercicio 2022 son de carácter indefinido.

A lo largo de 2022 no ha habido despidos. Las bajas producidas se han derivado de fin de contrato y baja voluntaria.

Adicionalmente, el Convenio Colectivo actual recoge un plan anual voluntario de prejubilaciones. Durante el ejercicio 2022, se han prejubilado las personas nacidas en el año 1961, con un total de 6 personas, 5 mujeres y 1 hombre.

Así, el detalle de las bajas producidas desglosadas por sexo durante el ejercicio 2022, es el siguiente:

Bajas producidas	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Baja voluntaria	-	2	2	1	-	1	-	1	1
Prejubilaciones	-	9	9	-	7	7	1	5	6
Fin de contrato temporal prácticas	-	-	-	-	4	4	-	2	2
Excedencia voluntaria	-	-	-	-	-	0	1	1	2
Excedencia temporal por maternidad	-	-	-	-	1	1	-	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

\* No incluye bajas por interinidad

Se muestran a continuación los datos correspondientes a la tasa de rotación de la plantilla de BBK, desglosada por sexo y edad para el ejercicio 2022:

Tasa rotación por sexo*	2022
Mujeres	14%
Hombres	2%
<b>TOTAL</b>	<b>17%</b>

\*Tasa de rotación calculada como n° total de bajas voluntarias/ total personas en plantilla

Tasa rotación por edad	2022
Menor 30	4%
Entre 30 y 50	6%
Mayor 50	7%
<b>TOTAL</b>	<b>17%</b>

\*Tasa de rotación calculada como n° total de bajas voluntarias/ total personas en plantilla

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

Absentismo	2020	2021	2022
Nº jornadas ausencia	2.062	1.789	2.667
<b>Ratio absentismo (%)</b>	<b>6,05%</b>	<b>5,67%</b>	<b>8,42%</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).

A continuación se detalla el desglose de absentismo, atendiendo al tipo de baja de la siguiente manera:

Absentismo BBK	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	598	1.742	2.340
Maternidad	0	224	224
Paternidad	103	0	103
<b>Total, jornadas absentismo</b>	<b>701</b>	<b>1.966</b>	<b>2.667</b>
<b>Tasa de absentismo (%)</b>			<b>8,42%</b>

En relación a la remuneración, BBK dispone de una Política retributiva donde se recogen los principios generales abordados por la organización en esta materia, siendo los siguientes:

- Transparencia
- Atraer y retener a los mejores empleados dentro de la organización
- Compensar el esfuerzo y compromiso
- Recompensar por el cumplimiento de los objetivos de la organización
- Contribuir a la existencia de equidad
- Generar efectos motivadores
- Garantizar su alineamiento con el mercado o entidades de entornos de actuación similares
- Permitir discriminar en función de lo aportado por cada persona

Asimismo, esta política recoge los diferentes conceptos económicos que componen la estructura retributiva, así como el Sistema de Consolidación y Retribución de Puestos Especializados.

En las siguientes tablas se presenta información relativa a las remuneraciones medias de la plantilla de BBK desglosada por grupo profesional, edad y sexo:

Remuneración media plantilla convenio	2020	2021	2022
Responsables medios y personal técnico	40.920,48 €	44.852,18 €	45.571,48 €
Oficios varios y servicios	50.136,94 €	47.821,46 €	51.905,28 €

Remuneración media por edad 2022	2020	2021	2022
Menor 30	29.799,24 €	31.124,90 €	28.593,48 €
Entre 30 y 50	44.803,22 €	47.999,11 €	45.207,74 €
Mayor 50	53.394,54 €	54.831,72 €	54.031,31 €

Remuneración media por sexo 2022	2020	2021	2022
Hombres	45.775,01 €	47.786,08 €	45.546,00 €
Mujeres	41.719,14 €	44.558,02 €	46.164,08 €

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".

En relación a los datos relativos a las remuneraciones medias y su evolución, y teniendo en cuenta que a diferencia de años anteriores algunas categorías no alcanzan el número mínimo necesario para asegurar la confidencialidad de dichos datos, se ha procedido a reportar los mismos desglosado según el requerimiento de la normativa agregado por año. Asimismo, se ha seguido este mismo criterio para la brecha salarial que se presenta más adelante.

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	2021			Incremento	2022			Incremento
	Hombres	Mujeres	Total	2020-2021	Hombres	Mujeres	Total	2021-2022
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) *	1,43	1,58	1,58	-1,73p.p.	1,29	1,54	1,53	<b>-0,05p.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	2020	2021	2022
Brecha salarial (%)	8,86%	6,76%	<b>-1,36%</b>

Con la disminución del colectivo de "Oficios varios y servicios" debido a las prejubilaciones y salidas realizadas durante el 2022 el dato relativo a la brecha salarial es negativo, reflejando la paridad y equidad retributivas recogidas en la política de RRHH y en el Convenio Colectivo.

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	2020	2021	2022
Salario mínimo de entrada* (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional (SMI)	23.034,34 €	23.034,34 €	24.485,58 €
SMI	13.300,00 €	13.510,00 €	14.000,00 €
<b>Ratio comparativa salarial (%)</b>	173,19%	170,00%	<b>175,00%</b>

\*El salario mínimo de entrada en BBK es el mismo para ambos sexos.

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	2020	2021	2022
Personas dentro de convenio (%)	91,30%	90,91%	<b>91,67%</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	2020		2021		2022	
	Hombres y mujeres	Nº personas	Hombres y mujeres	Nº personas	Hombres y mujeres	Nº personas
Direcciones o personal fuera de convenio	77.341,89 €	8	79.806,27 €	8	<b>88.182,84 €</b>	<b>7</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 julio de 2022, el Patronato 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 2020, 2021 y 2022 tuvieron derecho a permiso de maternidad y paternidad, los datos son los siguientes:

Maternidad / Paternidad	Derechos generados 2020	Derechos disfrutados 2020	Derechos generados 2021	Derechos disfrutados 2021	Derechos generados 2022	Derechos disfrutados 2022
Hombres	1	1	0	1	1	1
Mujeres	1	2	1	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</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 8 personas han disfrutado de derechos de maternidad/paternidad en el periodo 2020-2022. tres de ellos (37,5%) han sido hombres 1 punto más que hasta 2021, lo que pone de manifiesto el compromiso de BBK por una conciliación igualitaria. Así mismo, a 31 de diciembre de 2022, dos personas han disfrutado del permiso de maternidad.

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.
- Teletrabajo en aquellas situaciones que por enfermedad y/u hospitalización requieran del cuidado de personas dependientes a su cargo.

Medidas de conciliación (hasta 20 horas anuales)	2020	2021	2022
Total, número de horas disfrutadas	335	643	<b>661</b>
Ratio/máximo de horas pactadas	18,20%	36,51%	<b>39,35%</b>

### 8.5. Salud y seguridad

BBK considera primordial garantizar la seguridad y la salud laboral de toda la plantilla y por ello dispone de cobertura para todas las disciplinas preventivas; seguridad, higiene, ergonomía y psicología y vigilancia de la salud, para ello cuenta con una modalidad preventiva de servicio 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.

Además, en materia de seguridad y salud laboral BBK cuenta con una Política de seguridad física, aprobada por el Patronato el 21 de julio de 2022, cuyo objetivo es definir los principios básicos de actuación para garantizar la efectiva protección de las personas y bienes. En ella, se incluyen los siguientes principios de actuación:

- Garantizar la protección del personal de BBK tanto en su puesto de trabajo como en sus desplazamientos por motivos profesionales.
- Velar por el cumplimiento normativo y aplicación de buenas prácticas o estándares de seguridad
- Fomentar la cultura de la seguridad en el seno de BBK, mediante la realización de acciones de divulgación y formación
- Promover la mejora continua de los procesos de seguridad implementados, especialmente en los relacionados a sus centros críticos

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. 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 del servicio de prevención ajeno.

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 ejecutar las actividades de prevención que le correspondan conforme a las especialidades asumidas:

- 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 2022 se han realizado los siguientes reconocimientos médicos:

Vigilancia y salud	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Nº de reconocimientos realizados	8	42	50	21	56	77	<b>18</b>	<b>49</b>	<b>67</b>

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	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes SIN BAJA Laboral	1	-	1	-	1	1	-	<b>2</b>	<b>2</b>
Accidentes CON BAJA laboral	-	1	1	-	3	3	-	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total, accidentes</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Índice de frecuencia	-	8,63	8,63	-	27,36	27,36	-	<b>9,63</b>	<b>9,63</b>
Índice de gravedad	-	0,32	0,32	-	1,85	1,85	-	<b>0,03</b>	<b>0,03</b>

Las cifras de siniestralidad de 2022 se han situado en 4 accidentes laborales en total.

Los índices de siniestralidad se han calculado en línea con lo establecido por el Instituto Nacional De Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST):

**Índice de frecuencia:**

$$:I.F. = \frac{N^{\circ} \text{ accidentes}}{N^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \times 10^6$$

**Índice de gravedad**

$$I.G. = \frac{N^{\circ} \text{ jornadas perdidas}}{N^{\circ} \text{ horas trabajadas}} \times 10^3$$

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 2022 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional en BBK. Hemos registrado varias bajas laborales por COVID, que han sido consideradas como enfermedad común por el servicio de salud.

**Formación en materia de seguridad y salud**

Durante el 2022 se ha impartido formación dirigida a las personas de la organización: formación en bienestar integral, en liderazgo, en Mindfulness, y formación sobre los planes de evacuaciones en caso de emergencia.

**8.5.1 Impacto del COVID en BBK**

La pandemia en la que estamos inmersos desde hace más de dos años sigue impactando en la vida diaria de todas las personas.

En BBK, Prevención y 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. En septiembre, en BBK, debido a la mejora de la situación epidemiológica, se suspendieron los protocolos COVID y las medidas de detección precoz de síntomas, como controles de acceso con termografía.

Algunas de las cifras más relevantes del impacto de la pandemia en la plantilla de BBK durante el ejercicio 2022, han sido las siguientes:

<b>Nº Personas de plantilla con (+) confirmado por COVID, segregado por sexo</b>			
	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>TOTAL</b>
Empleados/as	3	25	<b>28</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>28</b>

Absentismo de la plantilla, segregado por sexo con baja laboral:

<b>INCREMENTO ABSENTISMO LABORAL IMPACTO COVID</b>	
<b>BBK</b>	13,67%

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**

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 mantenido 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...

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 puesto a disposición de la plantilla pruebas auto diagnósticas.

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

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.

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.

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.

### **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 2022 se ha realizado una obra integral de un edificio en el centro BBK Urdaibai, ubicado en Busturia, dotando al centro de todas las medidas de accesibilidad (ascensor, rampas, anchura de puertas y tornos, baños, etc.), todo ello de conformidad con la normativa de accesibilidad del CTE (Código Técnico de Edificación).

### **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.

En este sentido, pone el foco en descubrir y mantener el talento 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.

Así mismo, aboga por compensar el esfuerzo y compromiso, tratando de recompensar y generar efectos motivadores. Para ello desarrolla de manera bianual un plan de formación, que recoge las necesidades formativas y de desarrollo competencial del personal. Esto se complementa con un modelo de evaluación y entrevista de desarrollo que mediante el feedback entre responsables y colaboradores permite trabajar sobre los gaps detectados para el cumplimiento de objetivos, así como sobre las herramientas y recursos necesarios para el logro de los mismos. Hasta este 2022, este proceso de evaluación es realizado a todas las personas responsables de área por parte de las direcciones correspondientes, alcanzando a un 19,4% de las mujeres y a un 13,6% de los hombres. A lo largo de 2023 se trabajará para su implantación a toda la organización, incluyendo también en el mismo al personal técnico.

Por otro lado, como muestra del compromiso que tiene BBK con la capacitación y el desarrollo de sus equipos este año se han realizado 4.381 horas de formación, 1.415 más que durante 2021.

### 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.

Nº de horas de formación por sexo y categoría profesional	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección Estratégica	160	6	166	97	22	118	198	69	267
Responsables medios y Personal Técnico	858	2.244	3.102	632	1.967	2.599	572	3.504	4.076
Oficios varios y servicios	4	70	74	47	202	249	17	21	38
<b>TOTAL</b>	<b>1.022</b>	<b>2.320</b>	<b>3.342</b>	<b>775</b>	<b>2.190</b>	<b>2.966</b>	<b>787</b>	<b>3.594</b>	<b>4.381</b>
<b>h/persona</b>	<b>53,79</b>	<b>31,78</b>	<b>36,33</b>	<b>38,75</b>	<b>32,21</b>	<b>33,70</b>	<b>35,77</b>	<b>57,97</b>	<b>52,15</b>

En 2022, como hemos comentado el personal de BBK ha cursado 4.381 horas de formación, encontrándose el % más destacado en la categoría de responsables medios y Personal Técnico, con un 93%. Por categorías, destaca en particular el esfuerzo del equipo directivo, que aumenta en más de un 50% las horas dedicadas durante el 2022, pasando de 118 a 267 en el momento actual.

Algunas de las acciones formativas a destacar del ejercicio han sido las siguientes:

FORMACIÓN	FECHA	PONENTE	ASISTENTES
Protocolo de acoso	Continua	Pack de bienvenida	Nuevos empleados
Protección de datos	Continua	Pack de bienvenida	Nuevos empleados
AERCE Open Talks: Gestión estratégica de riesgos en Compras	27 de abril de 2022	AERCE	Responsable Control Interno
Igualdad, Masculinidades y Mundo Laboral	17 de mayo de 2022	CEBEK	Técnicos de área
Cuidado en la empresa. Corresponsabilidad y Riesgos en el trabajo	24 de mayo de 2022	CEBEK	Técnicos de área

FORMACIÓN	FECHA	PONENTE	ASISTENTES
Acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral	31 de mayo de 2022	CEBEK	Miembros de la Comisión de Igualdad (Protocolo de acoso)

### 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 el objetivo es consolidar el 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	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Menor 30	-	5	5		2	2	1	1	2
Entre 30 y 50	3	3	6	2	6	8	-	2	2
Mayor 50	-	-	-		1	1	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</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 2022, 4 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 21 de julio de 2022, 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.

Nuevas contrataciones por sexo	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	-	2	2	-	1	1	1	1	2
Temporal	-	1	1	2	2	4	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

Nuevas contrataciones por edad	2020				2021				2022			
	Menor de 30	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	-	2	-	2	-	1	-	1	1	1	-	2
Temporal	1	-	-	1	3	-	1	4	3	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

Además, a lo largo del año 2022, 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. 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 de Personal: Es una comisión cuyo objetivo es informar y resolver las cuestiones relativas a BBK con relación a la norma y a la plantilla durante la vigencia del convenio colectivo.
- Comisión de Igualdad: Seguimiento y aplicación del protocolo de acoso recogido en el marco legal del convenio colectivo. Gestión de posibles denuncias.
- Comité de Seguridad y Salud: 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: 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 21 de julio 2022, 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 2021, se aprobó el 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. De esta manera, se elaboran informes anuales de los procesos de selección donde se analiza la incorporación de la perspectiva de género en estos procesos y sus resultados. En el único proceso de selección externa realizado en el ejercicio 2022 destaca que el 80% de las candidaturas finalistas han sido mujeres, siendo seleccionada una de ellas para ocupar el puesto, a pesar de que solo un 41% de las personas que participaron en dicho proceso fueron mujeres.
- 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 2022, 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 actualiza anualmente el registro retributivo, que se pone a disposición de los representantes legales, cuyo objeto es confirmar 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. Actualmente estamos inmersos en la actualización del mismo, para adaptarlo a la realidad organizacional actual.

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 2022, hay dos empleados/empleadas de BBK con discapacidad en activo:

Personal con discapacidad	2020	2021	2022
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 21 de julio de 2022, 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 21 de julio de 2022 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 macrotendencias 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).

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 / reenfocar 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 que sistematiza las fuentes de conocimiento seleccionadas en tiempo real

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 último estudio se llevó a cabo durante marzo de 2022.

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.

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.

El reporte al órgano de gobierno y el posterior análisis de la información recabada y citada anteriormente, es vital para facilitar la toma de decisiones y maximizar el impacto social de los proyectos y acciones derivadas de éstas en el territorio

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 próspera, 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 2022 se llevó a cabo la **sexta edición del estudio de impacto económico de BBK**, en la que se mide su aportación a la economía en el año 2021 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 30,5 millones de euros en pagos a proveedores, beneficiarios, empleados y Administraciones Públicas.**
  - 22,4 millones de euros en gastos e inversión a 698 proveedores y beneficiarios de ayudas, de los que más del 84% se ubican en Bizkaia.
  - Se han generado pagos a las haciendas públicas por valor de unos 2,2 millones de euros en concepto de impuestos, tasas y cotizaciones.
  - Los 89 empleados directos han percibido más de 6,1 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 0,003% del total del PIB de Bizkaia
  - Impulsan un 0,003% del empleo generado en el Territorio
  - Contribuyen en un 0,001% 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 2022 tendrá lugar durante los primeros meses de 2023 y se informará en estado de información no financiera del ejercicio 2023.

#### 9.4.2. Medición del impacto social de BBK

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:



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	
Inclusión, igualdad y participación social 	Discapacidad			●		●			●		●								
	Participación social y envejecimiento activo			●							●								
	Igualdad de género					●			●		●								
	Inclusión	●	●	●							●								
	Familias	●			●						●								
Cultura 	Sala BBK										●	●							
	Infraestructuras culturales Bizkaia										●	●						●	
	Eventos culturales Bizkaia										●	●							
	Euskera y Cultura vasca										●	●							
Educación, talento y emprendimiento 	Emprendimiento con impacto social			●			●		●	●	●	●	●					●	
	Talento y Empleo					●			●	●									-90-
	Innovación educativa					●				●									
	Apoyo al sistema de investigación en Bizkaia			●					●	●									
Medio ambiente y desarrollo sostenible 	Cambio climático y medio ambiente				●						●		●	●	●			●	
	Sostenibilidad del medio rural y litoral		●						●				●						
Innovación – BBK KUNA										●	●	●						●	
Impacto social												●						●	●

En las próximas páginas se detallan los principales resultados alcanzados en 2022 y las iniciativas más relevantes por cada uno de los 4 ejes estratégicos.



## **INCLUSIÓN, IGUALDAD Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**

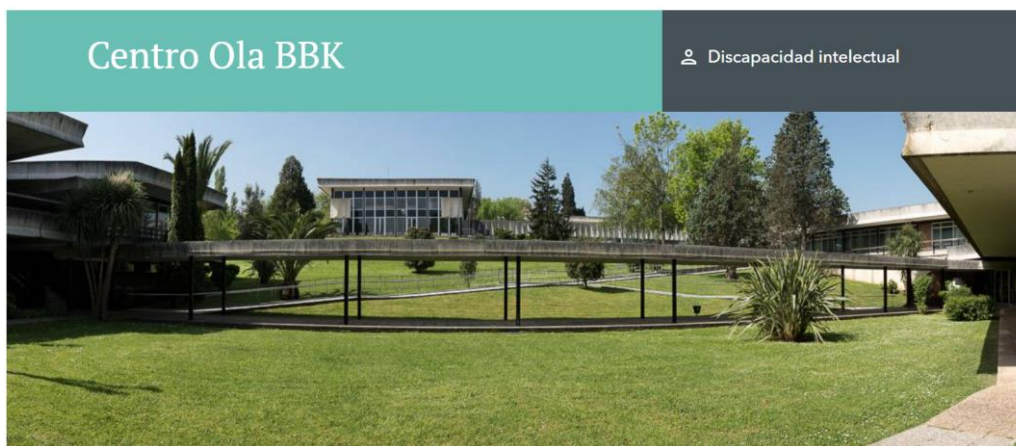
Este eje estratégico se focaliza en favorecer la **integración** y el **bienestar** de la población no activa o desfavorecida a través de su participación social y laboral, así como en la promoción de la igualdad y la mejora de la convivencia familiar. En 2022 ha sido la línea a la que más recursos se han destinado junto a Cultura (29% del total), con un presupuesto de 9,7 mill. de euros que se han concretado en 30 proyectos desarrollados en 5 subámbitos, con la colaboración de 72 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 2022 se han desarrollado 5 proyectos que han contado con la participación de más de 7.800 personas beneficiarias. Los proyectos de Sensibilización se han articulado principalmente apoyando proyectos de terceros y acciones de sensibilización a través de la cesión de casetas, jaimas y 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 m2. 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 2022 el Centro OLA ha atendido a más de 6.500 personas con discapacidad usuarias de los distintos servicios, dando cobertura a miles de familias y tutores.



Adicionalmente, BBK ha puesto en marcha el proyecto **BBK EMPLEGU INKLUSIBOA**, un piloto para mejorar el acceso de personas con discapacidad a empleo ordinario, pensado para ayudar a que más personas con discapacidad accedan a puestos normalizados de trabajo en empresas de Bizkaia, favoreciendo así la integración laboral de las personas con discapacidad. El piloto se ha diseñado 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. La iniciativa busca promover, además, que las empresas contraten por primera vez personas de este colectivo, ayudando a derribar barreras. Desde su lanzamiento en el mes de mayo, a través del nuevo programa de apoyo al empleo inclusivo, BBK Enplegu inklusiboa, se ha logrado

formalizar la contratación de 19 personas con discapacidad en empresas del mercado ordinario, entre ellas, 11 son empresas que no habían contratado con anterioridad a personas con discapacidad. Se han realizado además diversas acciones de difusión y sensibilización, como una formación a 35 empresas de la mano de Cebek y Lanbide o la presentación del proyecto en el Desayuno de Empresas de Apnabi.

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 2022 esta iniciativa ha permitido apoyar a 568 personas con enfermedad mental, impartir más de 3.400 horas de formación y contribuir al empleo de 187 personas de este colectivo (114 en empleo protegido y 73 en empleo ordinario).

Otras iniciativas de **inclusión** a destacar son las realizadas **a través de actividades culturales y deportivas**, en proyectos como **Mendi Martxak**, que ha contado con la participación de 120 personas con discapacidad en las 5 subidas al monte organizadas en 2022, facilitando así el acceso a la naturaleza y ayudándoles en su derecho a disfrutar del entorno natural. Además de la inclusión a través del deporte, desde BBK se ha trabajado en la participación activa de personas con discapacidad en actividades culturales, con 170 entradas repartidas a entidades como APNABI, ERAGINTZA o FUNDACION SINDROME DE DOWN para que sus personas usuarias pudieran disfrutar de los ensayos generales de Euskadiko Orkestra Sinfonikoa o la EGO (Euskal Herriko Gazte Orkestra), entre otros.

## ➤ Inclusión

BBK 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 2022 BBK ha llevado a cabo 11 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 488 entidades participantes, superando las 98.000 personas beneficiarias.



Entre los proyectos más destacados de esta línea estratégica se encuentra **BIZKAIA GARA** (antiguo Bolunta). La Fundación 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 2022 se han realizado más de 70 actividades, entre las que destacan 28 talleres y sesiones de formación, y 50 jornadas y charlas de sensibilización, además de los servicios de consulta/asesoramiento. En conjunto, estas actividades han beneficiado a 411 entidades y a más de 65.000 personas.

Desde BBK también se impulsa el proyecto **BBK GUNEAK**, un espacio asociativo en el que se facilitan infraestructuras, recursos técnicos y servicios para la gestión de las entidades sociales

de Bizkaia que carecen de espacios propios para el desempeño de su actividad permanente u ocasional. Éstas pueden disponer de 350 m<sup>2</sup> de salas y espacios de trabajo, promoviendo el asociacionismo solidario y el trabajo colaborativo, favoreciendo las sinergias de recursos y servicios en el campo social. En 2022, 18 entidades sociales han podido disfrutar de estos espacios, permitiendo trabajar, prestar atención y dar servicio a más de 1.900 personas.

Entre los proyectos de apoyo al tercer sector social cabe mencionar la cesión de 72 inmuebles BBK con carácter gratuito o en condiciones de alquiler social, como forma de colaboración con 45 entidades de todas las comarcas de Bizkaia, haciendo posible el desarrollo de sus actividades en estos espacios. En 2022, cabe mencionar en particular la cesión del BBK Good Hostel para alojamiento de refugiados de Ucrania. En respuesta a las apremiantes necesidades derivadas de la guerra, CEAR ha alojado en el BBK Good Hostel a 96 familias, 249 personas en total, de las que 101 eran menores de edad, dando así una respuesta ágil a las necesidades crecientes de alojamiento para este colectivo.

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 o avales.

## ➤ 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 2022 se han desarrollado 4 proyectos bajo esta línea, que han registrado más de 78.500 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.

Durante 2022 el proyecto se ha centrado en la consolidación de servicios, el afianzamiento de la relación con las familias y la mayor cercanía a los recursos de la red. 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 48 artículos, 17 vídeos de personas expertas, 43 materiales de mediateka, 13 podcast y 54 eventos en agenda.

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 2022 acogieron a 74 niñas y niños de entre 0 y 2 años.

En 2022, BBK ha recuperado su presencia en el tradicional **Parque Infantil de Navidad - Umeen Gabonetako Parkea (PIN-UGP)**, un espacio de entretenimiento y ocio en familia en el que hemos aportado nuestra filosofía en valores fundamentales para nuestros pequeños: Solidaridad, Civismo, Sostenibilidad, Igualdad, Familia y Vida Sana han estado presentes en diversas actividades. En concreto BBK ha habilitado durante 20 días tres espacios vinculados con la sostenibilidad: "BBK Klima Abentura", una estructura de madera con diferentes pruebas; "BBK Klima Abentura Hiria Sabaltuz", un centro de entrenamiento para aprender a salvar el planeta y la ciudad; y "BBK Klima Egunero", un plató donde realizar vídeos con los mejores

consejos para llevar una vida sostenible. En total más de 9.400 personas han podido disfrutar de estas actividades en familia.

## ➤ 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 2022 **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. Durante 2022 el proyecto se ha consolidado con una programación cargada de opciones y con especial foco en la intergeneracionalidad: ha albergado 16 talleres, 13 conferencias, 6 jornadas, y la segunda edición del certamen literario "Despertar a la escritura", con una participación de más de 1.000 personas.



Estrechamente vinculado con la filosofía Sasoiko, BBK ha continuado colaborando 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 han desarrollado 8 conferencias y talleres de jubilación activa para personas próximas a la jubilación o jubiladas recientemente, buscando ayudarles a planificar una nueva vida más activa, con más de 750 personas beneficiarias. Además se han impartido 22 talleres de **brecha digital** (11 de ellos en SASOIKO) que han contado con 246 participantes, enfocados a aproximar las nuevas herramientas que disponemos en los teléfonos móviles, al colectivo, con el fin de paliar y reducir su exclusión digital.

Otra iniciativa en este ámbito ha sido la **realizada con Cruz Roja, Redes Solidarias**, un proyecto para la prevención de la soledad que pretende apoyar a las personas mayores a superar la brecha digital y utilizar las TICs como herramientas para su participación social, evitando así el aislamiento y la soledad no deseada. A través de la base de voluntarios de Cruz Roja, 183 personas de entre 50 y 96 años (media de 74 años) han recibido acompañamiento presencial o virtual en su proceso de capacitación digital (individual o grupal; en las instalaciones de Cruz Roja o en sus domicilios), en los desplazamientos y durante las actividades presenciales. Las actividades de acompañamiento virtual se han realizado a través de videollamadas y mensajería (WhatsApp) entre personas usuarias, personas usuarias y voluntarias, personas usuarias y sus familiares. El objetivo es crear espacios de encuentro para paliar la soledad mediante el uso de las nuevas tecnologías como vehículo.

## ➤ Igualdad

En 2022 BBK en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia, se ha celebrado la **séptima edición de los Premios Zirgari Sariak a la Igualdad**, en los que se ha reconocido la labor fundamental realizada por la doctora Belén Bilbao, la Asociación Argitan y el programa Skolastika. El premio a la trayectoria ha recaído sobre Belén Bilbao, una ginecóloga que ha dedicado gran parte de su tiempo libre a ayudar a mejorar la vida de colectivos desfavorecidos, en especial, de mujeres en situación de vulnerabilidad. El premio a la entidad ha sido para el Centro Asesor de la Mujer Argitan, de Barakaldo, constituido en 1996 para denunciar la violencia machista y todas sus consecuencias, que atiende anualmente a 350 personas de media. Y el premio al mejor proyecto ha sido para Skolastika, un proyecto que aúna literatura, feminismo y reivindicación. Nos desvela el pasado literario de las mujeres, a quienes reivindica a través de talleres, charlas, seminarios y cursos literarios. La iniciativa ha contado con la participación de 49 organizaciones y 324 personas asistentes a la gala, celebrada en Sala BBK el 7 de marzo, víspera del Día Internacional de la Mujer.



## 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 2022 se han destinado 9,7 millones de euros a este ámbito (29% del presupuesto total), Esto se ha traducido en el apoyo a más de 3.300 actividades culturales distribuidas por todo Bizkaia, con especial foco en la difusión de la cultura.

Destaca en particular la programación de la **Sala BBK**, una [programación](#) comprometida con el futuro que aúna su vocación de carácter social con una selección de espectáculos de alta calidad. Una temporada con opciones para todos los públicos en la que más de 33.300 personas han disfrutado de los 188 eventos programados. Siguiendo la estela del año anterior, en 2022 Sala BBK ha continuado con las temáticas sociales y la mujer en el centro de su programación: la comunidad LGBTQI, las enfermedades mentales, la identidad, el bullying o el peligro de las redes sociales han sido algunos de los temas abordados en la temporada 2022. La programación ha contado además con 44 espectáculos dirigidos y/o escritos por mujeres, contribuyendo a promover la igualdad y el liderazgo femenino.



La apuesta por la cultura vasca y los artistas locales se ha traducido en 69 eventos de artistas vascos que han registrado más de 12.000 asistentes, así como la oferta de programación en euskera o en varios idiomas (que representa el 21% 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 8,5€ y un 34% de los asistentes a eventos en SALA BBK accedieron de forma gratuita.

La Sala ha acogido en 2022 la segunda edición del **BBK OFF FESTIVAL**, que persigue la promoción y exhibición de piezas escénicas de carácter alternativo. Teatro, danza, música, talleres y charlas de la mano de más de 50 artistas vascos, nacionales e internacionales, que durante 10 días se apropiaron de nuestros escenarios y espacios alternativos, dentro y fuera de la Sala. El festival dio comienzo el 1 de abril con el espectáculo "Technocracia", y este año ha contado con dos talleres dirigidos a profesionales e interesados en las artes escénicas. En total, han participado 417 personas.

Continuando con su apuesta por la promoción de las nuevas dramaturgias y **producciones propias**, y tras el éxito de la obra de teatro Yerma, en 2022 la producción propia impulsada ha sido la **ópera contemporánea "Borderland -maldita cabeza-**", producida por Sala BBK. Se trata de una ópera de cámara en un acto que narra las vicisitudes de una persona con trastorno límite de personalidad, abordando nuevamente una temática tan compleja como las enfermedades mentales.

**YERMA**, la primera obra de producción propia de Sala BBK estrenada en septiembre de 2021, ha vuelto a copar los asientos de la Sala en enero de 2022, con más de un 95% de ocupación media en las 3 sesiones realizadas. Se trata de 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 respondió con una acogida excepcional.



En 2022, además, la calidad de las dos primeras producciones propias de Sala BBK ha sido reconocida, al resultar preseleccionadas a 8 categorías de los XXVI **Premios Max** de las Artes Escénicas, lo que le convierte en el espacio escénico vasco con más candidaturas de cara a la edición 2023.

Además del apoyo directo a través de la Sala, BBK ha aprovechado sus alianzas con los agentes culturales para completar una oferta plural, incluyendo una importante variedad de manifestaciones culturales y actividades repartidas por todo Bizkaia. En total, las actividades culturales han contado con más de **2 millones de visitas/participantes**, destacando en particular las siguientes:

- Los programas BBK desarrollados con los grandes referentes culturales de Bizkaia registraron más de 1.158.000 participaciones durante 2022: en concreto, 919.000 personas han participado en los espacios didácticos y actividades del Museo Guggenheim y del museo de Bellas Artes, a los que se suman 238.900 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 31 proyectos que han registrado más de 421.000 participantes. Uno de ellos ha sido la tercera edición de la exposición itinerante **La Ruta del Arte BBK / Artearen Ibilbidea III**, que

ha ofrecido al público reproducciones en alta calidad de 40 obras de arte de la colección del Museo de Bellas Artes instaladas al aire libre. En esta ocasión la selección de obras se ha basado en la presencia de la mujer en el arte. Un enfoque que tiene en cuenta a la mujer tanto como tema de representación, como creadora de sus propias obras. Este aspecto queda reflejado en las 14 artistas cuya obra está incluida en esta ruta, de entre las cuales 8 son de origen vasco. La exposición ha podido disfrutarse entre mayo y noviembre de 2022 en 26 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 2022, el Campeonato BBK de Jóvenes Bertsolaris, la celebración del Bizkaiko Dantzari Eguna 2022 (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 más de 3.100 actividades tanto a través de la colaboración con museos y entidades culturales, agendas culturales municipales, así como mediante el impulso de actuaciones y programas de promoción del folklore y la cultura vascas.

### **EDUCACION, 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 2022 se han destinado 6,4 millones de euros (19% del total) 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 29.000 personas.

El ámbito de **TALENTO Y EMPLEO** agrupa diversas iniciativas de capacitación, formación, becas, prácticas, empleo e inserción laboral, así como el apoyo a foros y eventos inspiracionales para el fomento del empleo y de las capacidades STEAM. En 2022 se han desarrollado 12 programas de este tipo, con más de 9.000 personas beneficiarias, destacando especialmente dos iniciativas:

- ➔ Por un lado, desde BBK seguimos impulsado la digitalización del comercio de Bizkaia en colaboración con Diputación Foral de Bizkaia a través de **EUP!**. El portal de compras de Bizkaia abrió sus puertas en 2021 con los 210 primeros comercios del territorio adheridos a la plataforma. Durante 2022, hemos continuado con la ronda de presentaciones de Eup! a comercios de Bizkaia a través de las asociaciones de comercios y CECOBI, en su ciclo de cursos (a través también de formación a formadores), así como captando comercios en colaboración con Bilbao Dendak. En total son más de 450 comercios adheridos a la plataforma y más de 18.000 productos disponibles. 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 2022 la plataforma de comercio electrónico contaba con más de 3.400 clientes registrados.
- ➔ Por otro, hemos lanzado nuevas ediciones de **BBK Bootcamp**, 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 2022 BBK KUNA ha acogido la 11ª y 12ª edición de BBK Bootcamp de programación y ha lanzado la primera edición del BBK Ciberbootcamp. En ella, personas con poca o ninguna experiencia en TI se han formado para puestos de trabajo de nivel inicial en

ciberseguridad, una carrera muy demandada y lucrativa. Los bootcamp se imparten en un formato mixto con aprendizaje en el campus (BBK Kuna) y actividades online a ritmo de cada estudiante. Las actividades consisten en una mezcla de contenidos teóricos, ejercicios en grupo y un proyecto final. En total, han participado 55 personas en las tres ediciones de los BBK bootcamps, de las cuales 47 (85%) han contado con una beca BBK que les ha permitido acceder a la formación sin coste o a costes muy reducidos.

En el ámbito de INNOVACION **BBK KUNA, la casa de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

ha continuado afianzando su programación para todos los públicos. 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 y vecinas de estos barrios, de perfiles diversos que fueron seleccionadas a través de un sorteo entre 110 candidaturas. Las personas de este Consejo han propuesto áreas de mejora respecto al proyecto, han decidido cómo urbanizar la zona exterior del edificio en el muelle de Urazurrutia, han reflejado en fotografías su visión sobre la soledad no deseada en el barrio y han ayudado a incorporar los problemas de los barrios adyacentes a las líneas prioritarias de trabajo de KUNA.

→ 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. En 2022 destaca en particular la Comunidad de Aprendizaje: Cuaderno de Bitácora Intercultural. Su objetivo era hacer una reflexión sobre cómo interactuamos, convivimos y participamos en la sociedad vasca desde una visión de interculturalidad. Como acto final de la comunidad, el 20 de noviembre tuvo lugar en Sala BBK una representación que sirvió como reivindicación de la diversidad cultural de la comunidad vasca dentro de un proceso natural de expresión individual y comunitaria. Las protagonistas de la obra son las propias personas que nos dan testimonio de sus

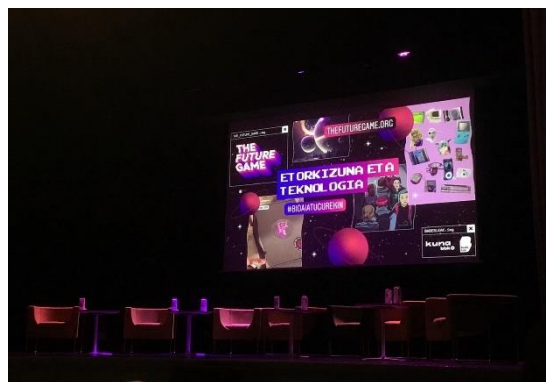


experiencias y que han participado en la Comunidad de Aprendizaje. Ellas cantan, actúan, recitan, bailan y nos enseñan la realidad en la que se desenvuelven. Son ellas quiénes nos muestran la diversidad cultural y su potencialidad, su creatividad, riqueza humana y compromiso social.

- **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: uso respetuoso de recursos, igualdad de género, salud, solidaridad, medio ambiente, ciudades sostenibles... Y todo a través de dinámicas que impulsan la creatividad y la cooperación grupal. Las actividades se han desarrollado los miércoles y sábados de 17.30 a 18.30 en BBK Kuna en sesiones gratuitas, en euskera y castellano realizadas en grupos de 15-20 participantes. En total, han participado más de 500 niñas y niños.



- **THE FUTURE GAME.** Respuestas a los retos del futuro. Se trata de un programa de formación en el que **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). En 2022 ha tenido lugar la segunda edición en la que BBK ha becado a 12 jóvenes para ponerse a prueba durante 21 días y entender las implicaciones de vivir en un mundo completamente digitalizado e imaginar el futuro de las interacciones entre ser humano y tecnología.



- **BBK ODS EGUNA:** en octubre hemos ratificado el compromiso de BBK KUNA con los retos de futuro de la mano del 'BBK ODS EGUNA', un día para poner en valor los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de diversas citas con la cultura y el ocio en distintos espacios de Bilbao en los que participaron más de 7.800 personas. Espacios emblemáticos o como el Muelle de Ripa, la Campa de los Ingleses, Gran Vía o el Parque de Etxebarria se llenaron de personas de todas las edades que han podido disfrutar de 18 actividades lúdicas y culturales gratuitas, una por cada uno de los 17 + 1 ODS, dirigidas a todos los públicos.



**KUNA LAB:**

- **KUNA INSTITUTOA:** se trata de un proyecto de Think Tank presidido por Daniel Innerarity y formado por 19 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. Fruto de las investigaciones abordadas, en 2022 se han publicado el Libro Soledades: una cartografía de nuestro tiempo y la declaración Green Digital Bilbao.
- **Convocatoria KUNAcO Proiektuak:** en 2022 KUNA ha lanzado la primera convocatoria de proyectos innovadores en torno a 3 retos: migración, gastronomía sostenible y transición digital humanista. Con una dotación de 150.000€, se han financiado 3 proyectos de investigación-acción que presenten soluciones tangibles, replicables y escalables. La convocatoria promueve el trabajo en conjunto, lo que significa que los proyectos están liderados por entidades que articulan su colaboración por medio de un consorcio multiagente, que incluye necesariamente a una entidad sin ánimo de lucro que coordina el proyecto.
- **BBK KUNA 2030 KIDEAK:** un total de 95 entidades forman 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.

**FORMACIÓN:**

- **PROGRAMA PARA PROMOVER LOS ODS EN LAS PYMES:** desde KUNA y en colaboración con Cebek, Diputación Foral de Bizkaia y Gobierno Vasco, se ofrecen programas de formación y asesoría para incorporar los ODS en los planes estratégicos de Pymes. Gracias a estos programas, 30 organizaciones han reflexionado en 2022 sobre cómo desarrollar proyectos reales de implantación que sirvan para establecer las pautas para incorporar los ODS en sus planes estratégicos.
- **BBK BOOTCAMP:** BBK KUNA alberga en sus instalaciones el programa BBK Bootcamp, el primer coding bootcamp de Euskadi y el nuevo CIBERBOOTCAMP. En 2022 se han celebrado 3 ediciones de estos programas de capacitación acelerada que buscan dar cobertura a los nuevos puestos de trabajo de perfil TIC que se demandan en las PYMES de Bizkaia, como perfiles de programación y la ciberseguridad.

Durante 2022, BBK KUNA ha acogido 93 actividades y eventos que han registrado 14.405 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 25 proyectos sostenibles o de carácter social durante 2022. Para ello se ha lanzado la segunda convocatoria de **BBK EKIN**, un programa de incubación para emprendedores sociales que desarrollen un negocio con impacto social positivo, que tengan una elevada componente social o den respuestas a retos actuales y que tengan sede en Bizkaia o Euskadi. El programa se ha centrado en incubar ideas de negocio en etapas iniciales, en fase pre-crecimiento, a través de sesiones presenciales, de mentoring y del uso de herramientas online que ayudan a estructurar y validar la empresa social con el objetivo de crear un negocio sostenible y con un modelo de negocio sólido. De las 56 solicitudes recibidas se seleccionaron 25 iniciativas, y se inició el proceso de matching con los 35 mentores que presentaron candidatura y fueron seleccionados. A través de más de 80 reuniones, se logró que todos los emprendedores tuvieran cómo mínimo 1 mentor/a que encajara con sus

necesidades y sector de actividad. El programa de incubación ha tenido una duración de 5 meses y ha finalizado con el DemoDay de las 10 iniciativas más avanzadas del programa, entre las que destacan las 3 ganadoras de los premios EKIN 2022:

- **Landatu Solar** ha sido la iniciativa ganadora del primer premio DEMO DAY en la segunda edición de BBK EKIN en 2022. Se trata de un proyecto basado en el diseño y construcción de instalaciones solares flotantes, con el propósito de generar energía limpia y preservar nuestro entorno. Cuenta con un sistema patentado de flotabilidad de las placas solares en medio acuático.
- **Clinixy** ha recibido el segundo premio, una plataforma de Inteligencia Artificial que facilita el diagnóstico y la investigación médica para que los profesionales de la salud definan tratamientos a medida que curen a sus pacientes.
- **BasQ** ha sido el ganador del tercer premio, un proyecto empresarial basado en la confección de ropa y zapatillas sostenibles y en el diseño de artículos elaborados con plástico rescatado del mar, que busca minimizar el impacto en nuestro planeta.



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 3.800 participantes. Es el caso del **New Longevity Summit** organizado en colaboración con Ashoka, que tuvo lugar en el Guggenheim Bilbao y en KUNA, donde se llevaron a cabo 20 talleres y sesiones privadas con la participación de 166 innovadores sociales y expertos de diferentes partes del mundo.

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 2022 se ha abordado una investigación sobre un nuevo tratamiento celular contra leucemias agudas mieloides. Un tratamiento basado en la utilización de células (terapia celular) para pacientes de leucemia mieloide aguda (LAM) que han recaído y son refractarios a otros tratamientos. Este ensayo clínico persigue "influir células NK tratadas (células Memoria) del propio paciente o de un familiar, en los pacientes con cáncer que cumplen los criterios establecidos. Para ello se está trabajando en la manufactura de un medicamento de terapia celular basada en los linfocitos NK (del inglés "natural killer" o asesinos naturales), del que podrán beneficiarse 30 pacientes y sus familiares. Estudios previos en EE.UU. han demostrado que la mitad o más de los pacientes responden al tratamiento con productos comparables.

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 2022, 267 personas (202 investigadores y sus familiares) han disfrutado de las instalaciones y servicios de BBK Talent.

### **MEDIOAMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE**

Esta línea estratégica 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. Durante 2022 se han destinado 7,4 millones de euros a estas iniciativas, lo que supone un 22% del total.

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)

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 y se aprovechó para rediseñar y actualizar el contenido del programa medioambiental para dar respuesta a las necesidades y retos actuales, dando lugar al actual programa UIHP. En 2022 han participado en el programa de **formación ambiental UIHP** en Urdaibai Zentroa 1.777 participantes procedentes de 45 centros escolares de todo Bizkaia.



En 2022 hemos recuperado nuestras colonias de verano, **BBK Udalekuak**, diseñadas con un enfoque en la sensibilización ambiental. Tras dos años de parón, se han recibido 1.932 solicitudes con una tasa de

aceptación del 50%. Durante las 5 semanas que dura el proyecto, han pasado por Urdaibai 937 participantes (55% niñas) que aprenden de manera lúdica y de forma cooperativa a cuidar el presente y el futuro del planeta. Cabe destacar que un 3% de las plazas se destinan a casos de inclusión social que diferentes entidades solicitan y que año tras año BBK ofrece para posibilitar su participación. Este año, además del euskera, se ha incorporado el inglés como nuevo idioma en algunas actividades.

Sin duda, el hito más relevante de 2022 en BBK Urdaibai ha sido la inauguración de **KLIMA Abentura**. Una experiencia para toda la familia que busca sensibilizar acerca de la importancia de nuestros hábitos y decisiones y su impacto sobre el planeta. Klima Abentura se desarrolla en torno a tres retos mediante los cuales aprender a hacer realidad un futuro sostenible y ser parte del cambio: agua, energía-movilidad y alimentación. Cada reto se compone de diferentes instalaciones para disfrutar de una experiencia activa a través de un recorrido interactivo (con una media de 6 pruebas/instalaciones a superar en cada reto, y una duración aproximada de entre 2 y 3 horas). Entre las instalaciones, destacan la tirolina, el domo geodésico 360°, el hotel de insectos, el anfiteatro, la escape room y el arboretum.



Este proyecto consolida nuestra apuesta por convertir 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 las ciudades **UIHP y BBK Udalekuak**.

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, BBK Karpin y BBK Mendi Martxak, centrados en la biodiversidad de especies, que han registrado conjuntamente más de 76.800 participantes.



Finalmente, el apoyo al sector primario constituye otra línea de trabajo en el ámbito del **desarrollo sostenible**. 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 **81 ferias** en 71 municipios de Bizkaia como punto de encuentro y venta presencial entre las personas productoras y consumidoras, sin intermediarios.



Destaca en particular la **Feria de Santo Tomas**, que hemos podido recuperar por primera vez después de la pandemia COVID-19, y que ha logrado congregar a más de 75.000 personas en su edición número 73. Una cita que hemos querido que llegue cargada de solidaridad. Y es que, en colaboración con la fundación BISUBI, la entidad ha organizado varias actividades gastronómicas y solidarias, cuya recaudación ha sido destinada a ASPANOVAS.

El Arenal bilbaíno y su entorno albergó 238 casetas para beneficiar a 137 personas productoras en las que se ha podido disfrutar de una variedad de productos y del tradicional talo con chorizo.

Puestos y 'txosnas' han utilizado vasos reutilizables y bolsas biodegradables, para minimizar los residuos, luchar contra el plástico de un solo uso e impulsar una feria Km 0 más sostenible y respetuosa con el medioambiente. Esta edición del Mercado de Santo Tomás ha conseguido el certificado Erronka Garbia que lo reconoce como un evento sostenible, diseñado, organizado y llevado a cabo minimizando los potenciales impactos negativos sobre el medio ambiente.

El apoyo al sector primario a través de ferias 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. Durante 2020 y 2021, debido a las restricciones derivadas de la pandemia de COVID19 el número total de ferias celebradas fue notablemente inferior, siendo de gran ayuda contar con BBK AZOKA. En 2022, la plataforma ha registrado 169 clientes que han realizado más de 600 pedidos por un importe medio de 65€, apoyando de esta forma a los 61 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 20 de junio de 2019 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 la Fundación con énfasis en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible marcados.

La última revisión de la Política de Compras corresponde a julio de 2022. En esta última versión se adjuntan como anexos el Procedimiento de homologación y el procedimiento de Compras que recogen el detalle del proceso actual.

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.
- Etc.

El Comité de Cumplimiento Normativo velará en todo momento por el adecuado cumplimiento del procedimiento de homologación. Adicionalmente, las áreas de Control Interno y Auditoría Interna podrán 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.

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:



De este grupo de acciones ya se han llevado a cabo las 5 primeras y se está trabajando en la Implantación de una plataforma de compras con la que se cubrirá la mayor parte de los siguientes puntos.

Consecuencia del avance del proyecto y a través de la Gestión de Categorías hemos podido segmentar y organizar la cadena de suministro de Fundación BBK identificando en las compras de 2022 diferentes categorías entre las que cabe destacar las siguientes que cubren un 60,37% del total de la facturación.

PORCENTAJE	CATEGORIAS
11,69%	Instalaciones
11,45%	Patrocinios
4,40%	Mantenimiento y seguridad sistemas
4,37%	Campañas de publicidad
3,81%	Asesoramiento en Cultura
3,68%	Contratación de producción artística y representación
3,13%	Inserción en medios
2,98%	Gestión de eventos
2,73%	Mantenimiento instalaciones de seguridad
2,73%	Mantenimiento Inmuebles
2,68%	Otros servicios profesionales varios
2,55%	Servicio de monitores
2,17%	Gestión de ferias
2,01%	Servicio de médico y prevención

Avanzando en la herramienta de categorías conseguiremos identificar diferentes estrategias para cada una de ellas que nos ayuden a optimizar su gestión.

Asimismo en el ejercicio 2022 se ha iniciado el proceso de homologación de proveedores con la circularización del 64,30% de la facturación de 2021, sobre este volumen hemos conseguido un 58,46% de proveedores homologados, que extrapolando las cifras de dichos proveedores a 2022 obtenemos un 42,69% de homologación para la facturación de este año.

### 9.5.2. Compromiso con proveedores locales

BBK ha sido históricamente unos 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 2022, BBK ha trabajado con un total de 669 empresas proveedoras. De estas, 524 eran locales, lo que supone un porcentaje del 78,33 %. Asimismo, 55 de estas empresas proveedoras son entidades sin fines lucrativos, lo que supone un 8 % del total.

A continuación, se muestran los datos de los años 2020, 2021 y 2022 correspondientes a los proveedores locales:

PROVEEDORES LOCALES	2020	2021	2022
Número total de empresas proveedoras	453	536	669
Número de empresas proveedoras locales	378	427	524
<b>% de proveedores locales sobre el total</b>	<b>83%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>

Por su parte, el volumen facturado por estas empresas a BBK en el ejercicio 2022 ha ascendido a 21,23 millones de euros. De este volumen total, un 86,43% ha sido facturado por proveedores locales y un 5,96% 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 10 asociaciones en las que ha participado BBK durante el año 2022:

#### Acciones de asociación de BBK en 2022:

	IMPORTE
ADYPE ASOCIACION DE DIRECTIVOS Y PROFESIONALES DE EUSKADI	<b>3.000</b>
AERCE (ASOCIACION ESPAÑOLA DE PROFESIONALES DE COMPRAS)	<b>1.500</b>
ASOCIACION CENTRO DE INNOVACION - INNOLAB BILBAO	<b>30.000</b>
ASOCIACION ESIMPACT	<b>100</b>
BILBAO METROPOLI 30	<b>6.000</b>
CAMARA DE COMERCIO DE BILBAO	<b>20.000</b>
CEBEK CONFEDERACION EMPRESARIAL DE BIZKAIA	<b>3.988</b>
EVPA EUROPEAN VENTURE PHILANTHROPY ASOCIATION	<b>3.900</b>
FUNKO, CONFEDERACION DE FUNDACIONES	<b>500</b>

	<b>IMPORTE</b>
SERES FUNDACION SOCIEDAD Y EMPRESA RESPONSABLE	<b>7.500</b>
<b>Total, general</b>	<b>76.488</b>

BBK ha destinado en 2022 más de 76,4 miles de euros a acciones de asociación frente a los 69,9 miles de euros que se dedicaron en el ejercicio correspondiente al año 2021.

Por otro lado, BBK ha participado en diferentes acciones de Patrocinio y copatrocinio a lo largo del ejercicio 2022, 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 2022.**

<b>PROYECTO PATROCINADO 2022</b>	<b>IMPORTE</b>
"Patrocinio para la promoción de los proyectos "Foro de Empleo, Jornada de Etica 2022 y First Lego League"	<b>36.300</b>
BBK BILBAO MUSIC LEGENDS FESTIVAL	<b>363.000</b>
ECOSYSTEM NETWORK DAY BBK KUNA	<b>36.300</b>
PATROCINIA TOPA BILBAO EKITALDIRAKOLAGUNTZA	<b>18.150</b>
PATROCINIO 1 EDICION HACK & DISRUPT	<b>8.470</b>
PATROCINIO BBK BIZKAIA NETWORK 2022	<b>96.800</b>
PATROCINIO BBK LIVE 2022	<b>574.161</b>
PATROCINIO BILBAO BASKET	<b>187.550</b>
PATROCINIO BILBOKO HERRI KROSA	<b>35.090</b>
PATROCINIO CONCIERTO HERTZAINAK 2022	<b>121.000</b>
PATROCINIO CONGRESO DE LA INNOVACION BILBAO	<b>18.150</b>
PATROCINIO EVENTO URDAIBAI UP	<b>12.100</b>
PATROCINIO FORUM EUROPA TRIBUNA EUSKADI	<b>112.303</b>
PATROCINIO GORBEIA SUZIEN 2022	<b>3.630</b>
PATROCINIO GREEN DIGITAL CONGRESS	<b>48.400</b>
PATROCINIO IZENADUBA BASOA CASA OLENTZERO	<b>45.000</b>
PATROCINIO NEW LONGEVITY SUMMIT	<b>196.020</b>
PATROCINIO PARA LA PROMOCION DEL PROYECTO "FESTIVAL BIDEOTIKAN 2022"	<b>30.250</b>
PATROCINIO PREMIO EMPRESA Y SOCIEDAD 2022	<b>14.520</b>
PATROCINIO PROYECTO BERPIZTU	<b>72.600</b>
PATROCINIO PROYECTO MAS DE 60 ACTIVO	<b>30.250</b>
PATROCINIO PROYECTO MUNDO FUTURO 2022	<b>24.200</b>
PATROCINIO PROYECTO RETRATOS DE UN BARRIO	<b>4.319</b>
PATROCINIO PROYECTO TERRAZA HOME BBK	<b>242.000</b>
PATROCINIO PROYECTO YERMA	<b>18.150</b>
PATROCINIO TED X UNIVERSIDAD DE DEUSTO	<b>7.260</b>
PATROCINIO THE FUTURE GAME 2022	<b>73.205</b>
PATROCINIO LA RIA DEL OCIO	<b>2.904</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.432.082</b>

BBK ha destinado en 2022 más de 2,4 millón de euros a acciones de patrocinio, lo cual supone 1,4 millones más en comparación con el ejercicio de 2021 en el que se destinó 1 millón de euros a estas acciones.

## 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 las personas usuarias.

No obstante, BBK considera la seguridad de los datos personales de los usuarios como un objetivo prioritario en la voluntad de proteger los datos personales de los mismos y con el firme propósito de dar cumplimiento al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (en adelante, el "RGPD") y a la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal vigente. Para ello, dispone de una Política de Protección de Datos Personales, actualizada en julio de 2022, 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.

BBK cuenta con un Comité de Protección de Datos amparado por el Comité de Cumplimiento Normativo, 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.

Asimismo, BBK ofrece al usuario de la Fundación la posibilidad de ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación o portabilidad, dirigiéndose a la entidad correspondiente a través de comunicación escrita al domicilio social indicado.

La Dirección de Organización es 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.

Por otro lado, en lo relativo a la seguridad física de las personas usuarias, BBK cuenta con:

- Unidades de desfibriladores externos semiautomáticos, en los centros con mayor concurrencia.
- 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 todos los centros.
- Planes de autoprotección o de emergencia donde se indica el protocolo a seguir en caso de emergencia.
- Servicio de mantenimiento trimestral 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.

En este sentido, BBK realiza coordinación de actividades empresariales con los proveedores de servicios de seguridad y de mantenimiento, facilitándoles la evaluación de riesgos de los centros donde prestan servicio, así como las instrucciones de evacuación en caso de emergencia.

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.

### 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 la actualización del 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. Este procedimiento es revisado y actualizado tal y como consta en el Registro de Versiones incluido en el mismo.

BBK ha definido diferentes vías de gestión en función de la tipología de comunicación o reclamación recibida. De cara a dar seguimiento, y 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 el apartado 'CONTÁCTANOS' de la web <https://www.bbk.eus/es/>.
- Para el caso de las reclamaciones, se han facilitado hojas de reclamación, que deben 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, acreditando suficientemente su identidad y concretando su solicitud.

El día 29 de abril de 2022 se recibió una queja que fue tramitada satisfactoriamente por el equipo de protección de datos.

El día 21 de noviembre de 2022 se recibió una queja que el equipo gestor del proyecto tramitó personalmente, dando respuesta a las necesidades planteadas.

## 10. Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea

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, 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 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 con el 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.

El calendario de divulgación establecido es progresivo y obliga, de acuerdo al artículo 8 mencionado, a aquellas compañías que estén sujetas a divulgar información no financiera de acuerdo a la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE. El Grupo BBK, estando sujeto a la misma, debe cumplir, por tanto, con las obligaciones definidas en dicho reglamento. En el caso de las entidades de crédito, 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.

De este modo, el Estado de Información no Financiera correspondiente al 2021 fue el primer informe anual en el que el Grupo BBK dio respuesta a los requerimientos indicados. En relación con el 2022 es en este apartado, donde se recoge el segundo reporting sobre taxonomía del Grupo, y cuyo alcance, tal y como se ha indicado, todavía es limitado debido al despliegue progresivo de las obligaciones de divulgación.

A continuación, se presenta el resumen del ratio de activos elegibles y el resto de las proporciones complementarias requeridas del Subgrupo Kutxabank, el cual se reporta con todo detalle dentro del Anexo II del presente informe "Información no financiera referida a las entidades dependientes que integran el Subgrupo Kutxabank":

***Tabla resumen principales ratios de elegibilidad en base obligatoria***

	BASE OBLIGATORIA			
	SOBRE KPIS DE VOLUMEN DE NEGOCIO DE LAS CONTRAPARTES		SOBRE KPIS DE CAPEX DE LAS CONTRAPARTES	
	% Sobre Total Activos del GAR	% Sobre Activos Totales Brutos	% Sobre Total Activos del GAR	% Sobre Activos Totales Brutos
A) Exposiciones a actividades económicas elegibles según la taxonomía	58,5%	48,0%	60,2%	49,4%
B) Exposiciones a actividades económicas NO elegibles según la taxonomía	41,5%	34,0%	39,8%	32,7%
Exposiciones no elegibles de partidas incluidas en el numerador del GAR	7,1%	5,8%	5,4%	4,4%
Exposiciones a empresas no financieras no sujetas a publicar información no financiera de acuerdo con el art 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE	9,4%	7,7%	9,4%	7,7%
Exposiciones a empresas financieras no sujetas a publicar información no financiera de acuerdo con el art 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE	0,5%	0,4%	0,5%	0,4%
Exposiciones a derivados (de cobertura)	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
Exposiciones a Préstamos Interbancarios a la Vista	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
Resto de exposiciones no elegibles	24,1%	19,8%	24,1%	19,8%
<b>Total activos incluidos en el ámbito del GAR (A+B)</b>	<b>100,0%</b>	<b>82,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>82,1%</b>
C) Exposiciones excluidas del numerador y del denominador del GAR		17,9%		17,9%
Exposiciones a Administraciones Centrales y Emisores Supranacionales		8,9%		8,9%
Exposiciones a Bancos Centrales		9,0%		9,0%
Exposiciones a Cartera Negociación		0,1%		0,1%
<b>Activo Total (A+B+C)</b>		<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>

Sobre el total de activos y en versión obligatoria, el Subgrupo Kutxabank presenta cerca de un 50% de activos elegibles, donde aproximadamente un 90% se corresponden con préstamos a hogares garantizados con bienes inmuebles residenciales, negocio core de la entidad. Ese mismo ratio, calculado teniendo en cuenta únicamente los activos dentro del alcance del GAR, ascendería a un 60% aproximadamente.

A este respecto, además de incorporar estas actividades en la plantilla del GAR junto con el resto de las actividades reguladas, las autoridades competentes han publicado una serie de plantillas específicas con requerimientos de información concretos en relación a las mismas y que las entidades deben ir completando (identificación del alcance de estas actividades en la cartera, detalle de las actividades elegibles y no elegibles, alineadas y no alineadas, etc.).

No obstante, hasta que las compañías sujetas a divulgación comiencen a publicar información detallada sobre el nivel de elegibilidad y alineamiento de su negocio con las actividades sobre energía nuclear y gas, las entidades financieras no dispondrán de los datos necesarios para poder dar la respuesta adecuada a estas plantillas. Se espera que las sociedades no financieras sujetas a divulgación faciliten esta información en sus Estados de Información No Financiera a lo largo de 2023, por lo que el Banco incorporará esta información en su reporting durante los primeros meses de 2024.

A modo ilustrativo, a fecha de 31 de diciembre de 2022, y en base a su mejor entendimiento, el Banco no cuenta con exposiciones relevantes en compañías sujetas en el sector de la energía nuclear, aunque sí existen ciertas exposiciones en compañías sujetas de la industria energética que, entre sus diversas actividades, pueden contar con algunas relacionadas con la generación de energía a partir de combustibles fósiles gaseosos.

En línea con lo anterior, el Banco espera poder completar estas plantillas en la próxima edición de este reporting sobre Taxonomía.

**Información adicional de carácter voluntario correspondiente a BBK**

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 gastos operativos y activos relacionados, realizando un análisis de la vinculación de los diferentes proyectos de obra social llevados a cabo en 2022 a los seis retos identificados por la UE para garantizar la sostenibilidad ambiental:

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2022 (euros)
<b>1. Mitigación del cambio climático</b>	BBK EKIN	<p>Programa de impulso al emprendimiento social que ofrece financiación en forma de salario promotor (1º edición) y/o aceleración de proyectos vía mentoring (2º edición) a iniciativas con un elevado componente social o de solución a los retos actuales de Bizkaia. Mediante este programa se han apoyado las siguientes iniciativas en 2022:</p> <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> <li>- Roseo Eólica Urbana: plantea el desarrollo de 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.</li> <li>- Landatu Solar: proyecto basado en el diseño y construcción de instalaciones solares flotantes, con el propósito de generar energía limpia y preservar nuestro entorno. Cuenta con un sistema patentado de flotabilidad de las placas solares en medio acuático.</li> <li>- BasQ: proyecto empresarial basado en la confección de ropa y zapatillas sostenibles y en el diseño de artículos elaborados con plástico rescatado del mar, que busca minimizar el impacto en nuestro planeta.</li> </ul>	167.952
	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.	1.525.886
	GREEN DIGITAL CONFERENCE	IX edición de este evento celebrado en BBK KUNA, donde los Bilbao European Encounters crean un espacio de reflexión y análisis sobre la necesidad de alinear la transición ecológica y la digital para contribuir a la realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	48.400
	BERDEAGO	Encuentro anual celebrado en Durango de concienciación sobre la sostenibilidad, eficiencia energética y consumo responsable que ofrece soluciones para proteger el Medio Ambiente.	6.689

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2022 (euros)
	BBK MENDI MARTXAK	Proyecto en colaboración con Bizkaiko Mendizale Federazioa para la realización de actividades de montaña incidiendo en la concienciación medioambiental, con carácter inclusivo y formativo, en el territorio de Bizkaia. Las subidas al monte se complementan con conferencias sobre cambio climático y la huella que dejamos las personas en el planeta, así como con retos medioambientales como la plantación de árboles, recogida de semillas o limpieza de ríos.	178.500
	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.	40.132
	BBK URDAIBAI ZENTROA	Centro destinado a la promoción de la protección del medioambiente. En él se llevan a cabo actividades como las colonias infantiles de verano, el programa de sensibilización medioambiental Urdaibaiko Ingurumen Hezkuntzako Proiektua (UIHP) para escolares, o la experiencia Klima Abentura para familias, que busca sensibilizar acerca de la importancia de nuestros hábitos y decisiones y su impacto sobre el planeta a través de retos en distintas instalaciones.	5.841.460
	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.	2.474.682
	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.	59.252
	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.	1.006.510

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2022 (euros)
<b>Total Objetivo 1: Mitigación del cambio climático</b>			<b>11.349.463</b>
<b>3. Recursos hídricos y marinos</b>	BBK EKIN	<p>Programa de impulso al emprendimiento social que ofrece financiación en forma de salario promotor (1º edición) y/o aceleración de proyectos vía mentoring (2º edición) a iniciativas con un elevado componente social o de solución a los retos actuales de Bizkaia. Mediante este programa se han apoyado las siguientes iniciativas en 2022:</p> <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> <li>- Roseo Eólica Urbana: plantea el desarrollo de 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.</li> <li>- Landatu Solar: proyecto basado en el diseño y construcción de instalaciones solares flotantes, con el propósito de generar energía limpia y preservar nuestro entorno. Cuenta con un sistema patentado de flotabilidad de las placas solares en medio acuático.</li> <li>- BasQ: proyecto empresarial basado en la confección de ropa y zapatillas sostenibles y en el diseño de artículos elaborados con plástico rescatado del mar, que busca minimizar el impacto en nuestro planeta.</li> </ul>	167.952
<b>4. Economía circular</b>	BBK EKIN	<p>Programa de impulso al emprendimiento social que ofrece financiación en forma de salario promotor (1º edición) y/o aceleración de proyectos vía mentoring (2º edición) a iniciativas con un elevado componente social o de solución a los retos actuales de Bizkaia. Mediante este programa se han apoyado las siguientes iniciativas en 2022:</p> <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> <li>- Roseo Eólica Urbana: plantea el desarrollo de sistema de generación eólica urbana que, no produce ruido ni vibraciones, haciéndolo compatible con la</li> </ul>	167.952

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2022 (euros)
		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. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Landatu Solar: proyecto basado en el diseño y construcción de instalaciones solares flotantes, con el propósito de generar energía limpia y preservar nuestro entorno. Cuenta con un sistema patentado de flotabilidad de las placas solares en medio acuático.</li> <li>- BasQ: proyecto empresarial basado en la confección de ropa y zapatillas sostenibles y en el diseño de artículos elaborados con plástico rescatado del mar, que busca minimizar el impacto en nuestro planeta.</li> </ul>	
<b>5. Contaminación</b>	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.	1.525.886
	GREEN DIGITAL CONFERENCE	IX edición de este evento celebrado en BBK KUNA, donde los Bilbao European Encounters crean un espacio de reflexión y análisis sobre la necesidad de alinear la transición ecológica y la digital para contribuir a la realización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	48.400
	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.	2.474.682
	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.	59.252

Objetivo UE	Proyecto BBK	Descripción	Gastos 2022 (euros)
	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.	1.006.510
<b>Total Objetivo 5: Contaminación</b>			<b>5.114.730</b>
<b>6. Biodiversidad y ecosistemas</b>	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.	93.641
	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 para personas tituladas en Biología o Ciencias Ambientales, así como programas de formación para prácticas de ciclos formativos de grado superior y medio.	53.509
	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.	40.132
<b>Total Objetivo 6: Biodiversidad y ecosistemas</b>			<b>187.282</b>

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

**1. Mitigación al cambio climático: 11.349 miles de euros**

**3. Recursos hídricos y marinos: 167 miles de euros**

**4. Economía circular: 167 miles de euros**

**5. Contaminación: 5.114 miles de euros**

**6. Biodiversidad y ecosistemas: 187 miles de euros**



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 111 de 426

**Anexo I - Índice de contenidos normativos (Ley 11-2018 y GRI)**

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

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
Contenidos Generales	2.1	Detalles organizacionales	2.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2022			
	2.10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	5.1. Estructura de gobierno 5.4. Proceso de selección de patronos			
	2.11	Presidente del máximo órgano de gobierno	5.1. Estructura de gobierno			
	2.12	Función del máximo órgano de gobierno en la	3.4. Plan Estratégico 5.2. Funciones			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 112 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
		supervisión de la gestión de los impactos				
	2.12	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	3.4. Plan Estratégico 5.2. Funciones			
	2.13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	5.2. Funciones 5.6. Lucha contra la corrupción y conflictos de interés			
	2.14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2.1. Elaboración del Estado de información no financiera			
	2.15	Conflictos de intereses	5.6. Conflictos de interés	ii. la participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés;	No aplicable	
	2.16	Comunicación de inquietudes críticas	Anexo I			Cada área de la organización puede elevar al Patronato aquellas cuestiones susceptibles de ser tratadas o decididas por este órgano y



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 113 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
						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 respectivo procedimiento de acuerdo con su modelo de gobierno interno y marco de escalado de decisiones, podría llegar al Patronato. Como resultado de todos estos procesos de consulta y canales de comunicación no se han detectado preocupaciones críticas.
	2.17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	5.4. Proceso de selección y evaluación de patronos			
	2.18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	5.4. Proceso de selección y evaluación de patronos			
Contenidos Generales	2.19	Políticas de remuneración	5.5. Remuneración de patronos			Se reporta dicha información para los Patronos que perciben dietas de asistencia.



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 114 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	2.2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	2.1. Elaboración del Estado de información no financiera			No hay diferencias existentes entre la lista de entidades incluida en los informes financieros y la lista incluida en el presente informe.
	2.20	Proceso para determinar la remuneración	5.5. Remuneración de patronos	ii. cómo se solicita y se toma en cuenta la opinión de los grupos de interés (incluidos los accionistas) para determinar la remuneración;	No aplicable	Se reporta dicha información para los Patronos que perciben dietas de asistencia.
	2.20	Proceso para determinar la remuneración	5.5. Remuneración de patronos			
	2.21	Ratio de compensación anual	8.2 Empleo			
	2.22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Presentación 2. Plan Estratégico			
	2.23	Compromisos y políticas	6.1. Código ético 7.1 Política medioambiental de la compañía			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 115 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
			8.1. Política de Recursos Humanos 9.1. Política de Obra Social			
	2.25	Procesos para remediar los impactos negativos	9.7.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas 6. Ética e integridad 7. Información sobre cuestiones medioambientales 8. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal 9. Información sobre la sociedad			
Contenidos Generales	2.26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	6.2. Buzón de denuncias			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 116 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	2.27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	3.5. Marco normativo 6.4. Prevención de incumplimientos normativos			
	2.28	Afiliación a asociaciones	6.6. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro			
	2.29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2.2. Análisis de materialidad			
	2.3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2022			El periodo objeto de los informes financieros es anual.
	2.4	Actualización de la información	.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2022			
	2.5	Verificación externa	.1 Elaboración del Estado de Información No Financiera 2022			La declaración de conformidad de la verificación se publica al final del informe en la web corporativa.
	2.6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	3.2 Principales proyectos y programas			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 117 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMITIÓN	Observaciones / Explicaciones
			9.5 Compra responsable			
	2.7	Empleados	8.2 Empleo			
Contenidos Generales	2.8	Trabajadores que no son empleados	Anexo I		No aplicable. BBK no dispone de personas trabajadoras que no sean empleados de forma significativa.	
	2.9	Estructura de gobernanza y composición	5.1. Estructura de gobierno	vi. los grupos sociales infrarrepresentados; viii. la representación de los grupos de interés.	No aplicable	
Desempeño económico	201-1	Valor económico directo, generado y distribuido	3.1. Características generales de la organización			
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	3.6 Gestión de riesgos			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 118 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Anexo I			El área financiera de BBK lleva a cabo una dotación para los compromisos a largo plazo, tal y como marca el principio contable de prudencia, que responde al acuerdo alcanzado por convenio colectivo (disposición transitoria primera) para los siguientes cuatro años.  En relación con los compromisos de aportación definida éstos suponen un 6% de la categoría regulada en convenio.
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	4.2. Información fiscal			
Presencia en el mercado	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	8.2. Empleo			
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	8.2. Empleo			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 119 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Anexo I			El importe total de las inversiones realizadas en infraestructuras por parte de BBK asciende a 2,56 millones de euros.
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	9.4.1. Medición del impacto económico			
Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	9.5.2 Compromiso con proveedores locales			
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	<p>6.1 Código ético</p> <p>6.2 Buzón de denuncias</p> <p>6.4 Prevención de incumplimientos normativos</p> <p>6.5. Prevención del blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.</p>			<p>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.</p> <p>Se dispone de información más detallada en: 9.5. Compra responsable</p>



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 120 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.8 Formación y concienciación			
Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	6.1 Código ético 6.2 Buzón de denuncias 6.4 Prevención de incumplimientos normativos			No se han notificado acciones jurídicas relacionadas.
Fiscalidad	207-1	Enfoque fiscal	4.2. Información fiscal			
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	4.2. Información fiscal			
	207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Anexo I		No aplicable. Los grupos de interés no participan ni han manifestado inquietudes relacionadas con la gestión fiscal.	
	207-4	Presentación de informes país por país	4.2. Información fiscal	Desglose por país	No aplicable	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 121 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
			Anexo I			
Temas materiales	3.1	Proceso de determinación de los temas materiales	2.2. Análisis de materialidad			
	3.2	Lista de temas materiales	2.2. Análisis de materialidad			
	3.3	Gestión de los temas materiales	2.2. Análisis de materialidad			
Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	7.2.1 Consumo de materiales			
	301-2	Insumos reciclados	7.2.1 Consumo de materiales			
	301-3	Productos reutilizados	7.2.1 Consumo de materiales			
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	7.2.2. Consumos energéticos			
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			Se reporta a través de los km recorridos en viajes de trabajo.



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 122 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	302-3	Intensidad energética	7.2.2. Consumos energéticos			
	302-4	Reducción del consumo energético	7.2.2. Consumos energéticos			
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	7.2.2. Consumos energéticos			
Agua y efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	7.2.3. Consumo de agua			
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	7.2.3. Consumo de agua			
	303-3	Extracción de agua	7.2.3. Consumo de agua			
	303-4	Vertidos de agua	Anexo I			Los únicos vertidos de agua generados por BBK son derivados del uso de los sanitarios y aguas de



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 123 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
						limpieza de las instalaciones. Todos ellos se vierten a los colectores de saneamiento municipales.
	303-5	Consumo de agua	7.2.3. Consumo de agua			
Biodiversidad	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	7.3. Protección de la biodiversidad			
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	7.3. Protección de la biodiversidad			
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	7.3. Protección de la biodiversidad			
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats	Anexo I			Las instalaciones y actividades de BBK no tienen ningún impacto negativo sobre la biodiversidad ni en especial



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 124 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMITIÓN	Observaciones / Explicaciones
		se encuentren en áreas afectadas por las operaciones				sobre especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN.
Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			
Emisiones	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 125 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Anexo I			BBK no utiliza sustancias que puedan agotar la capa de ozono (SAO)
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (Sox) y otras emisiones significativas al aire	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático			BBK dispone de algunas calderas de calefacción de gas y gasoil para los centros donde lleva a cabo su actividad cuya combustión puede generar este tipo de emisiones contaminantes. No obstante, lo equipos mencionados son revisados periódicamente conforme a la normativa vigente asegurando su óptimo estado.
Efluentes y residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	7.2.4. Economía circular y generación de residuos			
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	7.2.4. Economía circular y generación de residuos			
	306-3	Residuos generados	7.2.4. Economía circular y generación de residuos			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 126 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	7.2.4. Economía circular y generación de residuos			
	306-5	Residuos destinados a eliminación	7.2.4. Economía circular y generación de residuos			
Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	Anexo I			Ninguno de los nuevos proveedores del ejercicio 2022 ha sido sometido al procedimiento de homologación dado el volumen de facturación de los mismos
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	9.5. Compra responsable			Dada la naturaleza de la cadena de suministro de BBK, no generan un impacto ambiental negativo relevante. A aquellos proveedores de mayor importe de facturación y más relevantes para BBK son sometidos a un proceso de homologación donde se lleva a cabo una evaluación acorde a los criterios definidos en la política de compras mencionada en el apartado 9.5 del documento
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	8.7.3 Selección y contratación			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 127 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	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	8.2 Empleo			
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	8.3. Beneficios sociales			
	401-3	Permiso parental	8.3. Beneficios sociales 8.4 Medidas de conciliación			
Relaciones trabajador-empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Anexo I			BBK comunica mensualmente todos los cambios operacionales al comité de empresa.
Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.5. Salud y seguridad			
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	8.5. Salud y seguridad			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 128 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	8.5. Salud y seguridad 8.5.1 Impacto del COVID en BBK			
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	8.5. Salud y seguridad			
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	8.5. Salud y seguridad			
Salud y seguridad en el trabajo	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	8.5. Salud y seguridad			
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	8.5. Salud y seguridad 8.5.1 Impacto del COVID en BBK			
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Anexo I		BBK no dispone de personal que lleve a cabo específicamente relaciones comerciales.	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 129 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	8.5. Salud y seguridad			BBK no dispone de empleados o trabajadores que no sean empleados y que estén cubiertos por el sistema de gestión de seguridad y salud.
	403-9	Lesiones por accidente laboral	8.5. Salud y seguridad			
Formación y educación	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	8.7.1. Formación			
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	8.7. Formación y desarrollo profesional			
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	8.7.2. Promoción y desarrollo de su plantilla			
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5.1. Estructura de gobierno 8.2 Empleo			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 130 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
Diversidad e igualdad de oportunidades	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.	8.7.3. Selección y contratación			
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	8.2 Empleo			
No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	8.9 Igualdad			
Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Anexo 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.



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 131 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Anexo 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.
Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Anexo 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.
Políticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Anexo I			BBK subcontrata los servicios de empresas de seguridad que aceptan el cumplimiento de los compromisos del código ético de BBK, incluyendo



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 132 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
						cláusulas relacionadas con los derechos humanos y libertades fundamentales.
Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Anexo I			No se han recibido denuncias ni sanciones derivadas de la vulneración de los derechos humanos ni de los pueblos indígenas.
Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	3.2. Principales proyectos y programas 3.3. Localización de las actividades y ámbito de actuación			
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales - en las comunidades locales	Anexo I			Dada la actividad llevada a cabo por BBK no se generan impactos negativos significativos derivados de sus proyectos y programas.
Evaluación medioambiental de proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Anexo I			Ninguno de los nuevos proveedores del ejercicio 2022 ha sido sometido al procedimiento de homologación dado el volumen de las operaciones de los mismos



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 133 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Anexo 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.
Política pública	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	6.6. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro			
Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	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 las personas usuarias de los productos y servicios.



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 134 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Anexo I			No se han dado casos de incumplimiento en esta materia.
Marketing y etiquetado	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Anexo I			Dada la actividad de F.BBK, no se dispone de requisitos de información o etiquetado al respecto.
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Anexo I			No se han dado casos de incumplimiento en esta materia
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Anexo I			No se han dado casos de incumplimiento en esta materia
Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	6.7. Protección de datos personales			



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 135 de 426

Indicador GRI	Nº Indicador GRI	Denominación indicador GRI relacionado	Apartado de la Memoria	INFORMACIÓN OMITIDA	MOTIVO DE LA OMISIÓN	Observaciones / Explicaciones
Estándares GRI glosario	GRI1 (R7)	Índice de contenidos GRI	Anexo I			
	GRI1 (R8)	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2.1. Elaboración del Estado de información no financiera 2022			

**Contenido normativo:**

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
Elaboración del informe	Elaboración del informe con criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad	2. Alcance y contenido del informe	
Descripción del modelo de negocio	Entorno empresarial	3.1 Características generales de la organización	
		3.3 Localización de las actividades y ámbito de actuación	
		3.4 Plan Estratégico	
	Organización y estructura	3.1 Características generales de la organización	
		3.3 Localización de las actividades y ámbito de actuación	
	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	5.5 Remuneración de patronos	
Mercados en los que opera	3.3 Localización de las actividades y ámbito de actuación		



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 137 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Objetivos y estrategias	3.4 Plan Estratégico	
	Factores que pueden afectar a su evolución	3.6 Gestión de riesgos	
4.1 Sostenibilidad financiera de BBK			
Descripción de las políticas	Procedimientos para la identificación, evaluación prevención y atenuación de los riesgos	3.6 Gestión de riesgos	
Resultados de las políticas	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	Enfoques de gestión (ambiental, social, modelo de negocio, principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad)	
	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo	3.6 Gestión de riesgos	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 138 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
Principales riesgos vinculados a las actividades del grupo	Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente.	3.6 Gestión de riesgos	No se ha considerado necesario registrar ninguna provisión para riesgos y gastos de carácter medioambiental, dado que no existen contingencias por este concepto que pudieran afectar significativamente a las cuentas anuales.
	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	7. Información sobre cuestiones medioambientales	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar emisiones de carbono, ruido y contaminación lumínica	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		7.4 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, recuperación y eliminación de deshechos.	7.2.4 Economía circular y generación de residuos	No se llevan a cabo acciones relacionadas con esta materia al no ser de aplicación.
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		
Uso sostenible de recursos	Consumo de agua y suministro de agua	7.2.3 Consumos de agua	
	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia en su uso	7.2.1 Consumo de materiales	
	Consumo directo e indirecto de energía y medidas tomadas para la mejora de la eficiencia energética	7.2.2 Consumos energéticos	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 139 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Uso de energías renovables	7.2.2 Consumos energéticos	
Cambio climático	Elementos importantes de emisiones de GEIs	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
	Metas de reducción de GEIs a medio y largo plazo y medios	7.2.5 Emisiones atmosféricas y cambio climático	
		7.4 Proyectos ambientales desarrollados en el ámbito de la Obra Social	
	Divulgaciones relacionadas con la taxonomía europea	10. Taxonomía	
Biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	7.3 Protección de la biodiversidad	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	7.3 Protección de la biodiversidad	
	Nº total y distribución de empleados por sexo, edad, país, clasificación profesional	8.2 Empleo	
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	8.2 Empleo	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 140 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
Empleo	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional	8.2 Empleo	
	Nº total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	8.2 Empleo	
	Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional	8.2 Empleo	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales, tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional	8.2 Empleo	
	Nº despidos por sexo, edad y clasificación profesional	8.2 Empleo	
	Remuneraciones medias y evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	8.2 Empleo	
	Brecha salarial	8.2 Empleo	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o media de la sociedad	8.2 Empleo	
	Brecha salarial	8.2 Empleo	
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o media de la sociedad	8.2 Empleo	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 141 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Comparativa salarial	8.2 Empleo	
	Políticas de desconexión laboral	8.2 Empleo	
	Empleados con discapacidad	8.2 Empleo	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	8.2 Empleo	
	Medidas de conciliación	8.4 Medidas de conciliación	
	Número de horas de absentismo	8.2 Empleo y 8.5.1 Impacto del COVID en BBK	
Seguridad y salud	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	8.5 Salud y Seguridad	
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad	8.5 Salud y Seguridad	
	Enfermedades profesionales; desagregado por sexo	8.5 Salud y Seguridad	
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	8.8 Relaciones Sociales	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 142 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país; balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad	8.2 Empleo	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	8.3 Beneficios sociales	
Formación	Políticas implantadas en el campo de la formación	8.7.1 Formación	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	8.7.1 Formación	
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	8.6 Accesibilidad	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	8.9 Igualdad	
	Planes de igualdad	8.9 Igualdad	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	8.2 Empleo	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	8.9 Igualdad	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 143 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	8.9 Igualdad	
Derechos humanos	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	6.3 Respeto de los derechos humanos	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. BBK 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.
	Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	6.3 Respeto de los derechos humanos	
		6.3 Respeto de los derechos humanos	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. BBK 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.
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización	6.3 Respeto de los derechos humanos	Tanto BBK como la mayor parte de sus proveedores operan en el territorio estatal



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 144 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva		y se le aplica el marco normativo español, lo cual supone un respeto por los Derechos Humanos. BBK 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.
	Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio Abolición efectiva del trabajo infantil	6.3 Respeto de los derechos humanos	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. BBK 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.
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, blanqueo de capitales	5.6 Lucha contra la corrupción y conflictos de interés	
		6.1 Código Ético	
		6.4 Prevención de incumplimientos normativos	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	6.6 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	



**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 145 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	9.4 Medición del impacto generado	
		9.5.2 Compromiso con proveedores locales	
		9.7 Usuarios y beneficiarios	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	9.4 Medición del impacto generado	
		9.5.2 Compromiso con proveedores locales	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	9.2 Orientación a demandas de la sociedad	
		9.5.2 Compromiso con proveedores locales	
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	9.5.1 Política de compras
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental		6.3 Respeto de los derechos humanos	
		9.5.1 Política de compras	



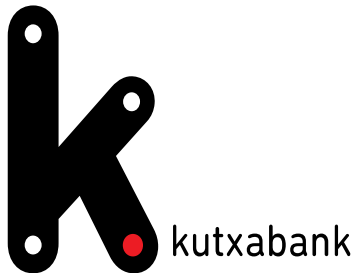
**Anexo I: Índice de contenidos normativos  
(Ley 11-2018 y GRI)**

Año: 2022

Pág: 146 de 426

Información a reportar Ley 11/2018		Apartado de la Memoria	Observaciones
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	3.6 Gestión de riesgos	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	9.7.1. Medidas para la salud y seguridad de los usuarios y beneficiarios	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	9.7.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	
Información fiscal	Impuestos sobre beneficios pagados	4.2 Información fiscal	
	Subvenciones públicas recibidas	4.2 Información fiscal	
	Beneficios obtenidos país por país	4.2 Información fiscal	

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



# **MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD GRUPO KUTXABANK**

---

## **2022**

### **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

1.	Presentación.....	152
2.	Perfil de la memoria.....	154
2.1.	Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad.....	154
2.2.	Análisis de materialidad.....	156
3.	Perfil de la organización.....	163
3.1.	Características generales de la organización.....	163
3.2.	Marcas, productos y servicios.....	171
3.3.	Mercados servidos .....	176
3.4.	Gestión del riesgo del Grupo Kutxabank.....	179
3.5.	Asociaciones e iniciativas externas .....	202
3.6.	Principales líneas de trabajo en materia de sostenibilidad .....	203
4.	Gobierno Corporativo.....	207
4.1.	Estructura de Gobierno de la organización .....	207
4.2.	Procesos de consulta a los grupos de interés y órgano superior respecto a cuestiones de sostenibilidad .....	223
4.3.	Gestión de conflictos de interés.....	225
4.4.	Políticas retributivas.....	230
5.	Ética e integridad.....	236
5.1.	Códigos éticos y de conducta .....	236
5.2.	Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre cuestiones éticas y de integridad .....	241
5.3.	Lucha contra la corrupción .....	244
5.4.	Competencia desleal .....	250
6.	Impacto de la Covid-19 en el Grupo Kutxabank.....	251
6.1.	Kutxabank y Cajasur .....	251
6.2.	Grupo Fineco .....	252
6.3.	Kutxabank Gestión .....	252

6.4.	Kutxabank Seguros.....	252
6.5.	Norbolsa.....	253
6.6.	Kutxabank Empréstitos .....	253
6.7.	Grupo Inmobiliario .....	253
7.	Desempeño económico.....	255
7.1.	Modelo de negocio del Grupo Kutxabank .....	255
7.2.	Desempeño económico y fortaleza financiera .....	263
7.3.	Adecuación de productos y servicios a los clientes .....	266
7.4.	Innovación en productos y procesos.....	269
7.5.	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas .....	274
7.6.	Privacidad de los clientes.....	280
7.7.	Ciberseguridad y protección de la información.....	282
8.	Desempeño ambiental.....	287
8.1.	Consumo de materiales .....	291
8.2.	Consumos energéticos .....	294
8.3.	Consumos de agua .....	297
8.4.	Generación de residuos.....	299
8.5.	Emisiones atmosféricas y cambio climático .....	301
8.6.	Biodiversidad .....	307
8.7.	Productos con impacto ambiental .....	308
8.8.	Divulgación relativa a la Taxonomía de la Unión Europea .....	309
8.9.	Evaluación ambiental de proveedores.....	315
8.10.	Cumplimiento normativo ambiental.....	315
9.	Desempeño social .....	316
9.1.	Prácticas laborales .....	317
9.2.	Medidas de conciliación y beneficios sociales .....	372
9.3.	Capacitación y educación.....	378
9.4.	Seguridad y salud en el trabajo.....	396

9.5.	Inclusión y accesibilidad financiera.....	409
9.6.	Acción social y voluntariado.....	413
9.7.	Compra responsable.....	419
9.8.	Cumplimiento regulatorio.....	423
9.9.	Gestión lingüística.....	424
9.10.	Creación de valor para el accionista.....	425

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

La guerra de Ucrania ha dejado evidente la estrecha vinculación que existe entre la seguridad del suministro energético y de bienes, la estabilidad de los precios y el riesgo climático. Promover la transición hacia energías más limpias y menos dependientes de los combustibles fósiles es una necesidad, además de un deber, que Kutxabank comparte y pone en práctica, porque la energía es una de las claves de la salud del planeta.

No es casualidad que el Banco haya obtenido una excelente nota en el rating de Sustainabilitycs, toda vez que impulsamos medidas para ser un actor clave en el proceso de transición hacia una economía cada vez más sostenible. En esa misma línea, hemos obtenido un buen posicionamiento en el primer test de estrés climático que ha realizado el Banco Central Europeo, ya que hemos trabajado en la definición de procesos, metodologías y herramientas para la gestión de los riesgos climáticos y medioambientales.

Desde la convicción de que las cuestiones medioambientales suponen una apuesta estratégica para mejorar la competitividad de nuestra economía, en 2022 hemos aprobado el Plan de Sostenibilidad, que marca una hoja de ruta alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Además de poner el foco en aspectos sociales, como la igualdad y la inclusión financiera, el Plan se sustenta en 21 iniciativas relacionadas con el cambio climático y la eficiencia energética, la economía circular, o la gestión de riesgos climáticos y medioambientales.

Las entidades financieras estamos trabajando en la identificación, evaluación e integración de los factores climáticos y medioambientales en los ámbitos de control 'clásicos' de nuestra actividad bancaria, ya que han pasado a ser un riesgo intrínseco de las categorías que gestionamos desde siempre, como son los riesgos crediticios, financieros u operacionales.

Entre los avances aprobados, destaca la identificación de los objetivos de descarbonización intermedios de la cartera crediticia, en los sectores más intensivos en el efecto invernadero, como la cartera hipotecaria residencial, el sector energético y el Oil&Gas. El Banco se ha comprometido a aplicar rebajas de hasta el 30% antes de 2030.

Durante este ejercicio se ha trabajado en la definición del marco de financiación sostenible del Grupo, que se presentará durante el primer trimestre de 2023. Durante todo el año, ha continuado evolucionando la oferta financiera sostenible, que ha mantenido un fuerte ritmo de crecimiento, tras conceder más de 2.384 millones de euros, por encima del objetivo anual.

Una buena parte de esta financiación, concretamente 853 millones de euros, se ha destinado a facilitar la compra de viviendas energéticamente eficientes por parte de los clientes particulares, a través de la denominada Hipoteca Verde.

Ayudar a los clientes ante la situación social y económica es una prioridad para Kutxabank. Por eso, nos hemos adherido al Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, por el que se establecen una serie de medidas de alivio ante la subida de los tipos de interés.

La Entidad ha realizado en 2022 el primer estudio del impacto ambiental de su Bono Verde, que colocó con éxito 500 millones. Los fondos recibidos han sido utilizados para financiar proyectos de energía renovable, transporte limpio y edificios verdes. Han permitido ahorrar 4.708,1 toneladas en emisiones de CO<sub>2</sub>, un ahorro energético ligado al sector residencial de 21.974 MWh y una generación anual de 113.186,06 MWh.

En el ámbito de los recursos humanos, hemos continuado promoviendo y atrayendo talento competitivo, con la incorporación de 70 personas con perfiles cualificados. Además, la plantilla ha recibido a lo largo del año 24.000 horas de formación específica en sostenibilidad.



# Memoria de Sostenibilidad

## Grupo Kutxabank

Año: 2022

Pág: 153 de 426

El arraigo de Kutxabank y su compromiso con la mejora económica y social del territorio se completan con los 322,7 millones de euros que han recibido las fundaciones bancarias accionistas con cargo a resultados y reservas de ejercicios anteriores.

Estos son, en definitiva, algunos de los aspectos principales de esta memoria anual de sostenibilidad, que ponemos en manos de la sociedad como un ejercicio de servicio y transparencia, en consonancia con los criterios de buen gobierno y bajo el compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**Anton Arriola**

**Presidente de Kutxabank**

---

## 2. Perfil de la memoria

### 2.1. Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad

La presente Memoria de Sostenibilidad recopila las actividades, objetivos y logros alcanzados por el Grupo Kutxabank en materia de Responsabilidad Social en el año 2022. 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 de conformidad con la última versión de la guía GRI STANDARDS de la Global Reporting Initiative (en adelante, GRI). 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. Por otro lado, también se recoge el cumplimiento de los requisitos de divulgación del Reglamento 2178/2021 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 presentar información sobre sus impactos más significativos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre los derechos humanos, teniendo en cuenta los siguientes principios:

- **Precisión:** información correcta y suficientemente detallada.
- **Equilibrio:** información sin sesgo y con una representación justa de los impactos positivos y negativos.
- **Claridad:** Información accesible y comprensible.
- **Comparabilidad:** facilitando un análisis de los cambios que se produzcan en los impactos de la organización.
- **Exhaustividad:** información suficiente para poder evaluar los impactos durante el periodo objeto del informe.
- **Contexto de sostenibilidad:** información sobre los impactos en el contexto más amplio de desarrollo sostenible.
- **Puntualidad:** Información periódica y a disposición del público.
- **Verificabilidad:** recolectar, registrar, compilar y analizar la información de tal forma que la información pueda examinarse para determinar su calidad.

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 ASG” (ambiental, social, gobernanza 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 2021 (aprobada el 24 de febrero de 2022), 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 2022.

Tras este análisis, se concluye lo siguiente:

- No se han considerado materiales las organizaciones Compañía promotora y de comercio del Estrecho, Golf Valle Romano Golf&Resort, GPS Mairena El Soto, Harri Hegoalde 2, Harri Inmuebles, Harri Iparra, Harri Sur Activos Inmobiliarios, Kartera 4, Kutxabank Empréstitos, Kutxabank Store, Norapex, Sociedad Andaluza de gestión de activos, Viana Activos Agrarios, 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 ninguna de las sociedades del Grupo a excepción de Kutxabank y Cajasur ya que de forma agregada ambas superan el 97% de la superficie ocupada por sus instalaciones, siendo por tanto los impactos ambientales derivados del resto de empresas no representativos de la totalidad 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

Para el año 2022 se ha elaborado del análisis de materialidad cualitativo a fin de determinar los asuntos materiales sobre los que reportar información en el presente Estado de Información No Financiera del Grupo Kutxabank. Esta metodología determina los aspectos materiales como aquellos aspectos relevantes asociados a los impactos más significativos de la organización, tomando en consideración los impactos reales y potenciales sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos sobre sus derechos humanos, en todas las actividades y relaciones empresariales de la organización.

Se ha elaborado un listado de impactos asociado a ciertas cuestiones de sostenibilidad a valorar, con objeto de priorizar y definir los contenidos del presente informe. Para ello, se han tenido en cuenta las cuestiones de sostenibilidad introducidas por la normativa en materia de reporting no financiero (Ley 11/2018 de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad), las recomendaciones

de la CNMV, los estándares de reporte GRI y SASB, así como otras cuestiones en materia de responsabilidad social corporativa relevantes para la actividad de Kutxabank.

El análisis de los resultados de la valoración de los impactos asociados a las cuestiones de sostenibilidad planteadas se ha realizado según la metodología GRI 3 Temas Materiales (2021), siguiendo, asimismo las recomendaciones de los supervisores y las nuevas tendencias en materia de reporting de sostenibilidad a nivel global.

Para ello, se han evaluado los impactos identificados, empleando un análisis cuantitativo y cualitativo, con arreglo a criterios específicos relativos al alcance, escala, carácter irremediable y probabilidad de ocurrencia. Los impactos se han ordenado en función de la valoración obtenida, y se han seleccionado los de mayor valoración, obteniendo así los impactos significativos. Los impactos significativos se agrupan en torno a cuestiones de sostenibilidad para determinar los temas materiales sobre los que informar en el presente Estado de Información No Financiera del Grupo Kutxabank.

En el proceso de determinación de temas materiales ha participado personal directivo de la Entidad en representación de los diferentes grupos de interés de Kutxabank considerando sus necesidades, expectativas y opiniones. Este colectivo incluye las Entidades o individuos a los que las actividades y servicios de Kutxabank pueden afectar de manera significativa, y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de Kutxabank para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Los grupos de interés prioritarios considerados son:

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>	Anual

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

La identificación y aprobación de los grupos de interés fue realizada en el año 2015 por el Comité de Dirección, y no ha sufrido cambios hasta hoy.

Como resultado del proceso descrito anteriormente, se incluye a continuación el listado de temas materiales para Kutxabank, sobre los que informar y priorizar en el presente documento, es el siguiente:

Aspectos materiales 2022	Impactos asociados a cada tema material 2022
Energía	Agotamiento de los recursos naturales por el consumo energético (electricidad, gas natural y otros combustibles).
Cambio climático y sus riesgos	Contaminación atmosférica por la generación de gases de efecto invernadero (GEIs), contribuyendo al empeoramiento del calentamiento global.
Desempeño económico y fortaleza financiera	Contribución al desarrollo económico del entorno y a la rentabilidad de la propia empresa.
Financiación verde	Promoción de la inversión de capital en activos sostenibles con criterios ambientales y sociales. Contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno y de la imagen de la marca y posicionamiento en el mercado.
Captación y educación	Contribución a la mejora del desempeño del personal y desarrollo económico del entorno.
Políticas de remuneración	Contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno, imagen de la marca y posicionamiento en el mercado. Fomento de la igualdad: eliminación de la brecha salarial.
Compromiso con el desarrollo sostenible	Contribución al desarrollo sostenible (mediante el cumplimiento de los ODS de la Agenda 2030). Mejora del desarrollo económico del entorno.
Compra responsable	Contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno a través de los pagos realizados a proveedores.
Modelo de negocio / diversificación del negocio	Contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno y a una mayor satisfacción del cliente. Mayor rentabilidad económica de la entidad.

Aspectos materiales 2022	Impactos asociados a cada tema material 2022
Fiscalidad responsable	Contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno a través de los impuestos pagados.
Creación de valor para el accionista	Mayor rentabilidad económica de la empresa y contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno.
Gestión del talento	Contribución a la mejora del desempeño del personal y desarrollo económico del entorno.
Gobierno corporativo	Mayor rentabilidad económica de la empresa.
Gestión del riesgo	Mayor rentabilidad económica de la empresa, minimizando los riesgos asociados.
Innovación de productos y procesos	Mayor rentabilidad económica de la empresa y mejora en la imagen de la marca. Productos adaptados a las necesidades del cliente.
Satisfacción del cliente	Mayor rentabilidad económica de la empresa y mejora en la imagen de la marca. Productos adaptados a las necesidades del cliente.
Marketing responsable	Mejora de la imagen de marca.
Ciberseguridad y protección de la información	Mejora de la imagen de marca y garantizar un entorno de confianza, transparencia y seguridad de la información. Pérdida de información o vulneración de datos de carácter personal.
Seguridad y salud en el trabajo	Mejora de las condiciones de seguridad y promoción de la salud y bienestar de los trabajadores.
Política y gestión ambiental	Reducción de los impactos ambientales directos e indirectos generados.
Inclusión y accesibilidad financiera	Mejora del acceso a los servicios financieros por toda la sociedad.

Aspectos materiales 2022	Impactos asociados a cada tema material 2022
Gestión de quejas y reclamaciones	Mayor satisfacción del cliente. Contribuir a un entorno de confianza, transparencia y seguridad de la información.
Derechos humanos	Cumplimiento de procesos de Diligencia Debida, protección de los derechos humanos, eliminación de la discriminación y cumplimiento de las disposiciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con la libertad de asociación y la negociación colectiva.
Medidas de conciliación y beneficios sociales	Fomento de la igualdad de género
Diversidad e igualdad de oportunidades, respeto al derecho de los trabajadores	Fomento de la igualdad de género y diversidad

Una vez identificados los impactos, tanto positivos como negativos, potenciales y reales, han sido priorizados según la identificación y evaluación que se ha hecho de los mismos por parte de los grupos de interés. Los impactos prioritarios, a su vez, han sido asociados a uno o varios temas relacionados con la actividad de la Entidad, que conforman el listado de temas materiales que se presenta en la tabla anterior.

Considerando el sector dentro del que opera la Entidad, y dado el alto grado de regulación sobre la actividad de la misma, no existe una gestión de los impactos más allá del estricto cumplimiento normativo que se describe en los diferentes apartados de esta memoria. Dado el alto nivel de regulación de las actividades, se considera que existe un margen muy limitado de actuaciones más allá del cumplimiento del mismo.

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

- Fiscalidad responsable
- Política y gestión ambiental
- Inclusión y accesibilidad financiera.

Así mismo, los aspectos no materiales en 2022 que sí lo eran en el ejercicio anterior, son:

- Cumplimiento regulatorio.
- Cumplimiento de la normativa ambiental.
- Impacto del Covid-19.

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 2022.

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
Ética	Carácter estratégico para Kutxabank
Cumplimiento normativo de productos y servicios	Carácter estratégico para Kutxabank
Economía circular y gestión de residuos	Dotar de contenido equilibrado en el ámbito ambiental de la Memoria
Biodiversidad	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
Gestión lingüística	Estrategia, trayectoria y comparabilidad de Reporting sobre estos contenidos

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 2022, 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. del Gran Capitán 11-13, Córdoba.
- **GRUPO FINECO:** El Grupo Fineco está especializado en la banca privada para instituciones e inversores particulares de renta alta, e incluye cuatro sociedades dedicadas al asesoramiento y gestión de patrimonios que son las siguientes: Fineco Sociedad de Valores, S.A., GIIIC 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.
  - GIIIC 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, 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.U. 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 por las antiguas Cajas de Ahorros Vascas 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.
- **KUTXABANK STORE, S.L.U.** (en adelante, Kutxabank Store): Sociedad constituida en 2022 cuyo objeto social es la intermediación comercial.
  - 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.
  - HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.L.U.
    - 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.U.
    - Sede social: Urbanización Valle Romano Casa Club, c/ Villa Borguese 1, Estepona.
  - GOLF VALLE ROMANO GOLF & RESORT S.L.U.
    - Sede social: Urbanización Valle Romano Casa Club, c/ Villa Borguese 1, Estepona.

Además, existen otras tres sociedades de actividad inmobiliaria, que dependen directamente de Cajasur y que son gestionadas también, al igual que las anteriores, por el área de Financiación 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:

- G.P.S. 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.
- SOCIEDAD ANDALUZA DE GESTIÓN DE ACTIVOS, S.L.U.: Sociedad constituida en 2022 cuyo objeto social es la administración y enajenación de activos.
  - 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 y una tercera asignada al área de Inmuebles:

- 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. El Grupo en 2022 ha procedido a la venta de la participación del 100% que ostentaba en esta sociedad.
  - Sede social: Avda. Lehendakari Aguirre 9, Planta 6 Derecha, 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.

Durante 2022 no se han identificado cambios significativos en relación con la estructura de la organización, capital social, operaciones, etc, a excepción de la salida de la Sociedad Logística Binaria, S.L. y la constitución de dos nuevas sociedades participadas, Kutxabank Store, S.L.U. y Sociedad Andaluza de Gestión de Activos, S.L.U.

Por otro lado, en este ejercicio se han cerrado 66 oficinas de Kutxabank y Cajasur.

Se reportan a continuación los principales datos del Grupo Kutxabank:

Datos GRUPO KUTXABANK	2020	2021	2022
Activos totales (millones de euros)	63.780	65.805	66.588
N.º productos y/o servicios prestados	1.232	1.119	1.135
Recursos propios (millones euros) *	5.626	5.802	5.810
Fondos ajenos = Deuda (millones euros) **	58.153	60.003	60.778
N.º oficinas ***	828****	782****	716

Datos GRUPO KUTXABANK	2020	2021	2022
Ingresos netos = Margen Financiero. (millones euros)	627	612	696
	<b>L.P./C.P.</b>	<b>L.P./C.P.</b>	<b>L.P./C.P.</b>
Rating (Emisor Deuda Senior Preferente)	Fitch: A- / F2 Moody's: Baa2 / P2 DBRS: - / - S&P: BBB / A-2	Fitch: A- / F2 Moody's: Baa1 / P2 DBRS: - / - S&P: BBB / A-2	Fitch: A- / F2 Moody's: A3 / P2 DBRS: A(low) / R-1 (low)
% 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*

\*\*\* *Incluye oficinas de Fineco y oficina móvil de Araba*

\*\*\*\* *Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.*

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/fineco/es/inicio/contacto>

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 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021	Nº OPERACIONES VIGENTES 2022
N.º préstamos a hogares destinados al consumo	756.614	826.586	855.403
N.º préstamos a hogares destinados a la vivienda	359.458	367.040	363.723
N.º préstamos a hogares y ISFLSH* destinados a otros fines	127.524	120.489	112.060
N.º préstamos a sociedades no financieras	115.360	121.405	128.847
N.º cuentas corrientes y cuentas de ahorro	2.224.305	2.192.041	2.236.670
N.º de imposiciones a plazo	219.937	176.770	79.918
N.º total de tarjetas	1.802.567	1.718.930	1.699.151
N.º total de pólizas de seguros en cartera (vida + no vida)	919.957	925.331	920.502
Volumen total primas seguros en cartera (vida + no vida) –M€–	264.203.477	266.351.750	252.159.861

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

### 3.1.2. Grupo Fineco

PRODUCTOS DE FINECO	2020	2021	2022
<b>N.º PRODUCTOS</b>			
Fondos de inversión	17	16	18
SICAVS	21	22	2
Fondos de pensiones	1	1	1
FDSV	2	2	2
Carteras de gestión discrecional	5	6	6

<b>TOTAL GESTIONADO</b>	<b>49</b>	<b>50</b>	<b>37</b>
<b>VALORES DEPOSITADOS DE CLIENTES</b>	<b>714</b>	<b>123</b>	<b>98</b>
<b>PATRIMONIO GESTIONADO (EUROS)</b>			
Fondos de inversión	3.557.298.110,57	4.167.319.555,91	4.178.100.013,83
SICAVS	781.299.210,56	377.688.061,07	19.678.207,21
Fondos de pensiones	15.216.228,93	16.338.750,11	13.617.287,21
FDCV	86.291.229,31	83.919.921,11	78.138.712,88
Carteras de gestión discrecional	83.906.602,15	97.100.550,89	95.145.110,29
<b>TOTAL GESTIONADO</b>	<b>4.027.011.211,52</b>	<b>4.687.296.812,70</b>	<b>4.114.879.691,15</b>
<b>VALORES DEPOSITADOS DE CLIENTES</b>	<b>797.466.203,84</b>	<b>917.701.589,78</b>	<b>377.738.244,13</b>

### 3.1.3. Kutxabank Gestión

PRODUCTO DE KUTXABANK GESTIÓN	Nº OPERACIONES VIGENTES 2020	Nº OPERACIONES VIGENTES 2021	Nº OPERACIONES VIGENTES 2022
N.º cuentas	1.218.108	1.563.589	1.635.357
N.º partícipes	174.046	216.893	247.912
N.º fondos	58	49	48
Patrimonio gestionado fondos	14.286.477 mil €	17.218.271 mil €	17.578.603 mil €
N.º Carteras gestionadas	16	16	16
Patrimonio carteras gestionadas	8.135.351 mil €	8.259.007 mil €	7.526.718 mil €

### 3.1.4. Kutxabank Seguros

PRODUCTOS DE KUTXABANK SEGUROS	PRIMAS 2020	PRIMAS 2021	PRIMAS 2022
Seguro de Hogar	93.774.649 €	98.746.838 €	95.216.677€
Seguro de Protección de Pagos	9.316.618 €	8.995.648 €	8.504.668€
Seguro de Decesos	10.567.247 €	11.891.520 €	7.780.617€
Seguro de Protección de alquileres	32.752 €	37.615 €	36.947€
Seguro de Vida Riesgo	96.525.050 €	101.947.989 €	94.847.435€
Seguro de Vida ahorro	4.338.860 €	2.941.136 €	2.301.138€
Seguro de Rentas	8.225.933 €	1.135.336 €	2.760.366€

\* 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 DE NORBOLSA	Millones de € Ventas 2020	Millones de € Ventas 2021	Millones de € Ventas 2022
Intermediación de valores (Volumen intermediado)	4.335	3.598	3.993
Liquidación y custodia (Volumen)	17.264	13.767	13.249
Colocación en mercado primario (operaciones de colocación):	Volumen:	Volumen:	Volumen:
• Renta fija (N.º operaciones)			1
• Pagarés (N.º programas)			27
• OPVs			0
			600
			9.035
			0

PRODUCTOS DE NORBOLSA	Millones de €		Millones de €		Millones de €	
	Ventas 2020		Ventas 2021		Ventas 2022	
	5	977	5	832		
	19	1.400	21	2.420		
	-	-	2	72		
<b>Gestión de Carteras</b> (Mandatos de Carteras en Gestión)	139		138		131	
<b>N.º clientes</b>	1.759		1.746		1.677	

### 3.1.6. Grupo Inmobiliario

La estrategia seguida en el Grupo Inmobiliario de Kutxabank va dirigida a la venta de los activos inmobiliarios en cartera, preservando el valor de los mismos. El objetivo del grupo no es el desarrollo de proyectos inmobiliarios, sino la venta de los activos en las condiciones en las que han sido adquiridos, limitando la actuación al avance urbanístico en el caso de suelos y al saneamiento técnico de los activos.

Las operaciones inmobiliarias realizadas en 2020, 2021 y 2022 han sido las siguientes:

SOCIEDAD	Millones de €	Millones de €	Millones de €
	Ventas 2020	Ventas 2021	Ventas 2022
<b>Harri Hegoalde 2, S.A.U.</b>	27	47	31
<b>Harri Iparra S.A.U.</b>	10	29	24
<b>Harri Sur Activos Inmobiliarios S.A.U.</b>	31	35	30
<b>Harri Inmuebles S.A.U.</b>	11	10	6
<b>GPS Mairena el Soto S.L.</b>	-	-	1
<b>SAGA, S.L.</b>	-	-	4
<b>Viana Activos Agrarios S.L.</b>	-	1	0
<b>CIA Prom.y de Comercio del Estrecho S.L.</b>	-	-	0

SOCIEDAD	Millones de €	Millones de €	Millones de €
	Ventas 2020	Ventas 2021	Ventas 2022
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>122</b>	<b>94</b>

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

En relación al pago de impuestos, las sociedades con domicilio en territorio foral están integradas en el grupo fiscal de Kutxabank, mientras que las sociedades con domicilio en territorio común están integradas en el grupo fiscal de Cajasur.

Todas las sociedades desarrollan su actividad en territorio nacional, siendo el resultado obtenido a nivel individual en 2022 el siguiente:

	Millones de euros	Millones de euros	Millones de euros
	Resultado 2020	Resultado 2021*	Resultado 2022
Harri Hagoalde 2 S.A.U.	-57	-56 0	-24 4
Harri Inarra S.A.U.	-06	-60 0	-51 8
Harri Sur Activos Inmobiliarios S.A.U.	-18	-8 8	-5 4
Harri Inmuebles S.A.U.	-2	-0 4	-0 4
CIA Prom y de Comercio del Estrecho S.L.	-5	-6	-0 5
Golf Valle Romano S.L.	-1	-0 6	-0 2
GPS Mairena el Soto S.L.	-1	-0 5	-0 6
SAGA S.L.	-	-	-0 4
Viana Activos Agrarios S.L.	-1	-1	-1 2
<b>TOTAL</b>	<b>-181</b>	<b>-144 1</b>	<b>-97 4</b>

\*Datos actualizados en el 2022.

### 3.2. Marcas, productos y servicios

En 2022, 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 2022 han sido los siguientes:

### 3.2.1. Kutxabank y Cajasur

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

El año 2022 ha resultado un ejercicio complicado para los mercados bursátiles. En efecto, el conflicto bélico en Ucrania ha generado una fuerte inestabilidad, provocando una crisis energética que a su vez ha disparado la inflación. En este contexto, el ritmo en la contratación ha sido inferior al observado en 2021, pese a lo cual las suscripciones netas en fondos de inversión siguen mostrando cifras positivas. Esta tendencia ha sido la nota predominante en el conjunto de la industria, por lo que Kutxabank Gestión mantiene una cuota de mercado ligeramente superior a la del ejercicio anterior. Uno de los grandes hitos de este 2022, lo ha constituido el fuerte repunte de los tipos de interés, lo que ha permitido retomar la comercialización recurrente de fondos con una rentabilidad objetivo a vencimiento. Pese a esto, 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 2022 se han mantenido las medidas puestas en marcha los ejercicios anteriores para ayudar a los clientes ante la situación social y económica. Los mayores esfuerzos se han centrado en paliar las situaciones de falta de ingresos y de liquidez por parte de las familias, los autónomos, las pymes y empresas. En este sentido, Kutxabank se ha adherido al Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad, conforme al Real Decreto-Ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual.

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. Para dar visibilidad a este compromiso, a mediados del 2022 se ha lanzado una campaña de comunicación dirigida a los jóvenes, ofreciendo financiación para la adquisición de vivienda por encima del 80% de tasación. Así, en relación con los préstamos hipotecarios, Kutxabank mantiene el liderazgo en sus territorios de origen, con una cuota superior al 31,33% en el País Vasco y un 30,78% en Córdoba, según datos del INE de octubre de 2022.

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:

- Préstamos personales para la financiación de vehículos ecológicos y reformas/rehabilitaciones para la mejora de la eficiencia energética de los hogares.
- Créditos en comercio con acuerdos para la financiación de placas solares, puntos de recarga de coches eléctricos, con empresas de referencia como Iberdrola y Repsol.

Asimismo, en préstamos personales destaca la apuesta en 2022 por promocionar y facilitar la financiación online (App e Internet), respondiendo a la creciente demanda digital acentuada por la pandemia. De esta forma, se ha contribuido a la estrategia de digitalización con campañas específicas en condiciones especiales, durante los meses de primavera y verano (marzo a septiembre).

### 3. Medios de pago:

En 2021 se lanzaron las primeras tarjetas neutras en CO<sub>2</sub> y en 2022, se ha dado un paso más hacia la sostenibilidad, fabricando todas las tarjetas con plástico reciclado. Las nuevas tarjetas están identificadas con doble símbolo: neutras en CO<sub>2</sub> (logo propio) y 100% PVC reciclado.

Por otro lado, con motivo de la guerra en Ucrania, y siguiendo las directrices europeas, durante el 2022 se han adoptado distintas medidas para el bloqueo de los BINs de tarjetas emitidas en Rusia (y países limítrofes) de manera que estas tarjetas no puedan operar en nuestros cajeros y comercios.

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

- 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.

2022 ha sido un año de consolidación de tendencias que eran ya marcadas y que explotaron definitivamente con la crisis sanitaria: Por un lado, la reducción del uso de efectivo, por otro, la eclosión definitiva de todo lo digital, los pagos móviles, y el comercio electrónico, acercando estas soluciones a un público que quizá aún no había dado el salto, e incrementando notablemente su penetración en la operativa de pagos de los clientes que ya eran digitales.

- Pagos digitales:

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

En lo relativo a las donaciones a ONGS a través del servicio Bizum cabe destacar que los 725.000 usuarios particulares con los que cerramos el año 2022 en Kutxabank y Cajasur hicieron 23.300 donaciones por un importe total de casi 1.120.000 euros. Asimismo, las 714 ONGS adheridas al servicio a través de Kutxabank y Cajasur recibieron 14.900 donaciones por un importe total de casi 695.000 euros.

Durante 2022 hemos dado especial apoyo a través de comunicación a las organizaciones con proyectos sociales en Ucrania. Y también durante este año, por la importancia que Bizum ha adquirido para muchas de estas organizaciones, se ha lanzado una nueva plataforma con el nombre Bizum Help para dar mayor visibilidad a los proyectos de estas organizaciones sociales. Con el objetivo de ayudar a ayudar, esta plataforma vincula causas con donaciones y está abierta a cualquier organización de carácter social adherida a Bizum, permitiendo a las organizaciones crear causas, compartir toda la información que quieran sobre el proyecto, y publicar directamente en la plataforma a través de un área privada, y facilitando a los usuarios encontrar la causa con la que quieren colaborar, a través de un buscador en el que también pueden filtrar por categoría temática y por localización geográfica, informarse sobre la causa y solicitar el certificado de donación a efectos fiscales.

#### 4. Seguros:

El año 2020, el Seguro de Hogar abrió sus posibilidades desarrollando un nuevo enfoque de póliza, el Seguro de Hogar Verde. En 2021 se desarrolló y se activó más su venta, y en 2022 su oferta se ha estandarizado, consiguiendo una comercialización muy activa por parte de la red comercial junto a otros productos con este mismo enfoque.

El 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.

Asimismo, en junio de 2022 nació el nuevo pack del Seguro de Hogar: PACK PREMIUM. Tiene como objetivo completar y mejorar nuestra oferta de Seguro de Hogar, a través de un conjunto de coberturas, englobadas todas ellas en un único paquete, el cual se vende de forma opcional y complementaria al actual Seguro de Hogar Kutxabank/Cajasur.

El nuevo pack ofrece la posibilidad de saltar a una gama de producto superior sin afectar a la póliza de Hogar principal, dado que su contratación es complementaria a la póliza base.

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 2022 han sido los siguientes:

- 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, 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 Diocesana.

### 3.2.4. Norbolsa

Los productos ofrecidos en 2022 han sido los siguientes:

- Intermediación de valores.
- Liquidación y custodia.
- Colocación en mercado primario.
- Gestión de Carteras.
- Servicios Corporativos.

### 3.2.5. Kutxabank Empréstitos

La sociedad ha renovado este año su programa de pagarés.

## **3.3. Mercados servidos**

El Grupo Kutxabank basa su actividad en un modelo de banca local centrado en el sector minorista, comprometido con sus territorios de origen mediante la explotación de franquicias locales, siendo sus

principales áreas de actuación el País Vasco y Andalucía aunque cuenta también con una notable presencia en otras zonas del Estado (Expansión). Sin olvidar, no obstante, el apoyo a Empresas, PYMEs e Instituciones como resultado del compromiso de la Entidad con el tejido industrial y social del entorno.

VOLUMEN DE NEGOCIO M € *	2020	%	2021	%	2022	%
<b>Bizkaia</b>	30.341	25,4	31.814	24,9	31.292	24,6
<b>Gipuzkoa</b>	20.551	17,2	21.464	16,8	21.145	16,6
<b>Araba</b>	9.166	7,7	9.513	7,4	9.276	7,3
<b>Expansión</b>	18.371	15,3**	19.892	15,6	19.813	15,5
<b>Andalucía</b>	17.604	14,7	18.965	14,8	19.271	15,1
<b>Empresas y Banca Corporativa</b>	9.620	8,0	10.659	8,3	11.287	8,9
<b>Instituciones</b>	6.936	5,8	8.549	6,7	10.062	7,9
<b>Mercados Financieros</b>	6.999	5,9	7.044	5,5	5.237	4,1
<b>Volumen de negocio</b>	<b>119.589</b>	<b>100%</b>	<b>127.901</b>	<b>100%</b>	<b>127.383</b>	<b>100%</b>

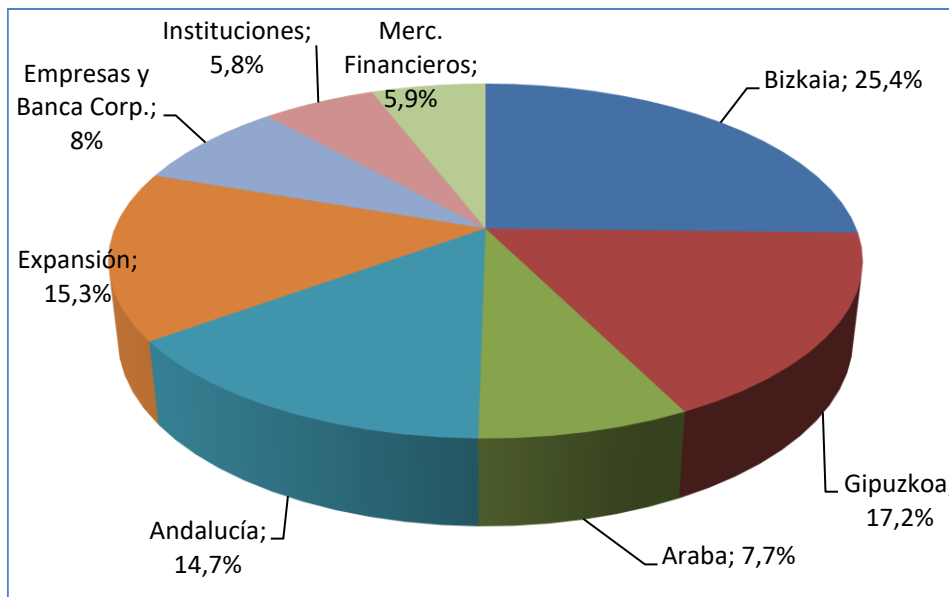
\* Modificación de la denominación de diferentes agrupaciones en relación a informes anteriores.

\*\* Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.

La distribución del volumen de negocio de Kutxabank y Cajasur es la siguiente:

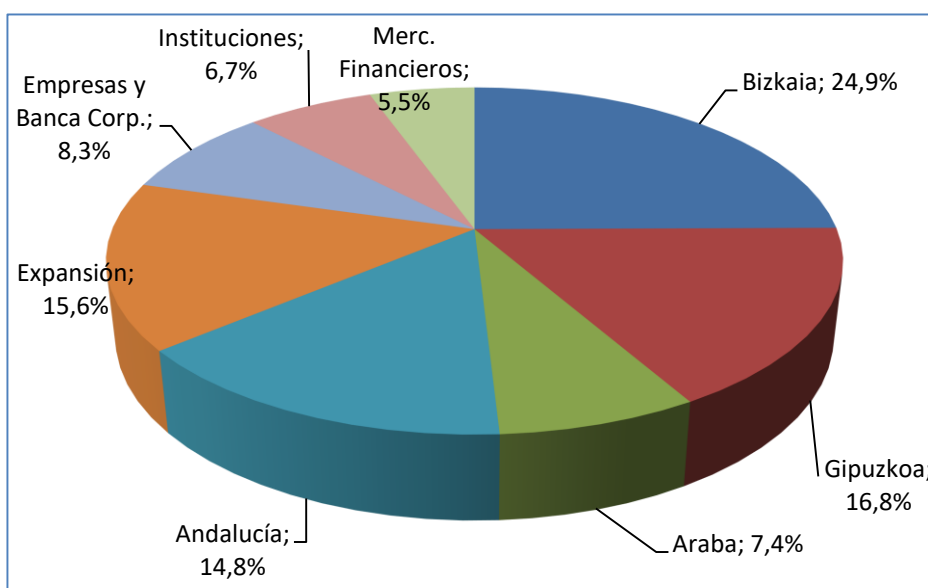
**Volumen de negocio (2020): 119.589 M€ (\*)**

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



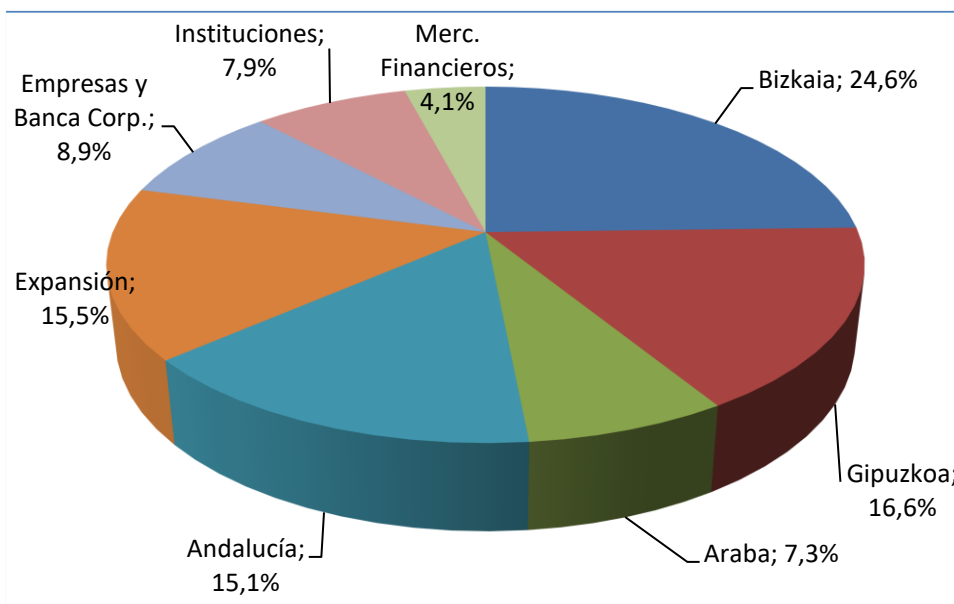
**Volumen de negocio (2021): 127.901 M€ (\*)**

(\*) Datos de Kutxabank y Cajasur



**Volumen de negocio (2022): 127.383 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 en su página web (apartado *Pilar III* de la *Información para inversores*) tanto de información trimestral de indicadores clave como del documento anual denominado "Información de 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)

El documento "Información de relevancia prudencial" pone a disposición del público en general no sólo los contenidos mínimos requeridos por la normativa, sino 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

#### 3.4.2.1. Contexto económico

A comienzos de 2022, cuando la economía mundial se encontraba en proceso de recuperación de la crisis posterior a la pandemia, se produjo un nuevo deterioro de las perspectivas económicas, esta vez asociado a la invasión rusa de Ucrania y las consecuencias económicas de esta en términos de agravamiento de las tensiones inflacionistas y disrupciones en el comercio internacional.

Desde entonces, la economía mundial ha tenido que hacer frente a fuertes desequilibrios entre la oferta y la demanda de algunas materias primas y alimentos, siendo la continuidad en el suministro del gas motivo de especial preocupación en algunas de las principales economías europeas durante buena parte del ejercicio 2022.

Estos factores han incrementado las presiones al alza sobre los precios, que ya se venían observando en menor medida antes de la invasión, y han deteriorado las expectativas de crecimiento económico, lo que en algunos países puede suponer una ralentización de su ritmo, mientras que en otros puede llegar a producirse incluso algún retroceso.

Por lo que concierne a las Entidades financieras, en este contexto económico cabe esperar un cierto debilitamiento de la capacidad de pago de sus clientes, cuestión que está siendo monitorizada estrechamente por el Grupo Kutxabank. Por otro lado, las Entidades financieras se están viendo favorecidas por la normalización de los tipos de interés que se ha materializado en 2022 por la necesidad de contener las altas tasas de inflación.

#### 3.4.2.2. Impacto de la guerra de Ucrania

En cuanto a los impactos potenciales específicos del conflicto para el Grupo Kutxabank, cabe señalar que en las semanas previas a la invasión de Ucrania, a la vista de la creciente tensión geopolítica, el Grupo realizó un primer análisis de su operativa en diversas materias tales como:

- Exposiciones directas con personas físicas y jurídicas residentes en Rusia y en Ucrania, extendiendo posteriormente la monitorización a Bielorrusia y a clientes rusos y bielorrusos residentes en España.

- Exposiciones directas con personas físicas y jurídicas con intereses económicos relevantes en la zona.
- Operaciones de financiación o aseguramiento de operaciones de exportación a estos países.
- Operatoria de seguros de cambio, compraventa de divisa y operativa de caja con las divisas afectadas.
- Cuentas de corresponsalía en dichos países y otras exposiciones denominadas en estas divisas.
- Operativa de transferencias recibidas y emitidas con los países afectados.
- Otros: tenedores de deuda, emisores de emisiones en cartera, intereses de sociedades participadas.

A través de este análisis se puso de manifiesto que la exposición directa del Grupo a clientes de los países directamente afectados por el conflicto, así como a otros clientes con intereses relevantes en estos países, era marginal.

Adicionalmente, habida cuenta de la elevada incertidumbre asociada a la crisis geopolítica, el Grupo Kutxabank puso en marcha un sistema de monitorización específico de los potenciales impactos que incluía, entre otros, el seguimiento de las novedades en materia de cumplimiento normativo en el ámbito de las sanciones, el riesgo de crédito, la ciberseguridad, el riesgo de mercado y otras áreas que pudieran verse afectadas en este contexto.

### **Grupo Fineco:**

La escalada del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania ha golpeado fuertemente los mercados y la economía mundial durante el 2022. Cuando el comité de inversiones se reunió de forma extraordinaria, 24 de febrero, el retorno de los principales índices de referencia para la gestora, el Euro Stoxx 50 (-10,91%), S&P 500 (-10,02%) y MSCI World (-10,08%), era considerablemente negativo. Cabe destacar también, que el índice Ruso de Referencia (RUL Index) llevaba una caída del -45,85%. Días más tarde, el 8 de marzo, quedaba suspendida de forma indefinida su cotización, con una caída del -43,41% en el año.

Ante esta situación tan extraordinaria, desde Fineco se llevaron a cabo las siguientes actuaciones:

- Sesión en streaming específica en la que Enrique Sáez, consejero delegado de Fineco SV, trasladó a los clientes la visión y la posición que estaba tomando Fineco al respecto.
- Se ha ido realizando un seguimiento del conflicto y se han ido trasladando a los clientes la visión actualizada de Fineco a través de los videos de resumen mensuales de situación de mercado y en los encuentros de trabajo semestrales.
- Se han tomado las siguientes decisiones de inversión:
  - El comité de inversiones del Grupo Fineco se reunió de urgencia hasta en 4 ocasiones con objeto de determinar el posicionamiento táctico para el posible impacto de la guerra en las bolsas.

- Se dio orden de venta de posiciones en emisores con denominación social en Rusia. En concreto, se enajenaron en su totalidad las emisiones de ABH, Alrosa, Gazprom, PhosAgro y Sberbank de Fineco Renta Fija Internacional FI, único fondo de la gestora con posiciones en emisores rusos.
- Tras las caídas en bolsa, el día 24 febrero se subió el nivel de riesgo de las carteras de conservador a neutro y el 2 de marzo, se subió el nivel de riesgo hasta neutro-arriesgado.

### **Kutxabank Gestión:**

La escalada del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania ha tenido consecuencias para la actividad de Kutxabank Gestión. Por ello, se llevaron a cabo las siguientes medidas:

- Endurecimiento de los criterios de exclusión ISR en relación a Rusia. Se ha pasado de no financiar a Rusia, como emisor, a no financiar a compañías en donde Rusia sea el principal accionista. Como resultado se han vendido bonos emitidos por Gazprom.
- Detección de potenciales conflictos similares y actuación preventiva. Se ha identificado la relación entre China y Taiwán como posible conflicto armado y se han vendido las posiciones en el fondo BGF China Bond en las carteras gestionadas.
- Se ha formado un grupo de trabajo conjunto entre Kutxabank y Kutxabank Gestión para el desarrollo informático que permita la creación de un Side pocket en el producto de Gestión Discrecional de Carteras.

### **Kutxabank Seguros:**

Desde Kutxabank Seguros se ha realizado un análisis de la cartera de inversiones de Kutxabank Vida y Pensiones y de Kutxabank Asegurado sin detectarse activos vinculados con Rusia o Bielorrusia.

En relación con los clientes se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- En abril del 2022, Kutxabank realizó una búsqueda de clientes Rusos y Bielorrusos no residentes en UE/Suiza con objeto de cumplir los distintos Reglamentos aprobados por la UE sobre esta materia y controlar que estas personas no reciban ingresos que sumados a sus saldos ya existentes a 25 de febrero de 2022, fecha de inicio de estas medidas, alcancen los 100.000€.
- Se detectaron 64 clientes de Kutxabank/Cajasur, de los cuales, algunos tenían contratados seguros de Hogar, Vida Riesgo y Autos. En estos seguros los clientes no tienen saldo, los clientes pagan una prima para que se cubran los riesgos previstos en la póliza en caso de que sucedan. La prima se paga en cuentas de Kutxabank/Cajasur.
- Únicamente en los seguros de ahorro pueden los clientes tener un saldo, pero ninguno de los clientes detectado tenía contratado un seguro de ahorro. También en estos seguros la prima se paga a través de cuentas de Kutxabank/Cajasur. Son seguros en cartera, ya no entra nueva producción, por lo que no pueden ser contratados por ninguno de los clientes sometidos al control.

- En relación con los planes de pensiones, ninguno de los clientes detectado tenía contratado ningún Plan de Pensiones. En todo caso, las aportaciones a los planes de pensiones también se efectúan en cuentas de Kutxabank/Cajasur. Del mismo modo, los traslados externos de planes de pensiones provenientes de otra Entidad están controlados por Kutxabank/Cajasur y necesitan una cuenta en una de estas Entidades.
- En relación con las prestaciones en seguros de vida y planes de pensiones, en caso de fallecimiento del titular el capital se pagaría al beneficiario/s designado/s o a los herederos legales si no hubiese designación expresa. Para estos casos, se dieron las instrucciones oportunas a los tramitadores de Kutxabank Seguros y Kutxabank Pensiones. Si se presenta el caso de un beneficiario ruso o bielorruso, lo comunicarán y no efectuarán el pago, deberá ser analizado previamente para decidir cómo actuar. Hasta el momento no se ha producido ningún caso de este tipo.

### **Norbolsa:**

En Norbolsa no se han detectado impactos derivados del conflicto Rusia-Ucrania ya que no se cuenta con ningún cliente ruso. Asimismo, se reportan mensualmente al Grupo datos sobre valores rusos en posesión de clientes.

### 3.4.2.3. Evolución de los principales tipos de riesgo

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 2022:

#### Riesgos crediticios:

- En cuanto a los riesgos crediticios, tal y como se ha expuesto en un apartado anterior, si bien las exposiciones directas con personas físicas y/o jurídicas de los países participantes en el conflicto, o con actividades directamente afectadas por el mismo son absolutamente marginales, es posible que, como consecuencia del menor crecimiento económico, en los ejercicios venideros se vayan registrando niveles de impago ligeramente mayores a los actuales. En cualquier caso, cabe esperar que la cartera crediticia del Grupo muestre un comportamiento significativamente mejor que la media del sistema, debido a su perfil conservador.
- En este sentido, y en atención a la incertidumbre asociada a la situación económica 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 2022, el impacto neto sobre su cuenta de resultados de los saneamientos crediticios e inmobiliarios ha alcanzado los 127,6 MME.
- A lo largo de 2022 la tasa de morosidad de la cartera crediticia del Grupo ha seguido su tendencia descendente, hasta cerrar el ejercicio en el 1,37% (frente al 1,86% al cierre de 2021). Los principales motivos que han hecho posible esta evolución son:

- 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.
- 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.
- En el ámbito de la crisis del Covid, si bien durante la crisis el Grupo participó en las iniciativas públicas y sectoriales dirigidas a apoyar a aquellos segmentos de clientes más vulnerables (moratorias a particulares y financiaciones avaladas por el ICO o por sociedades de garantía recíproca para empresas), los niveles de morosidad de estas carteras siguen siendo muy moderados, situándose por debajo de la media del sector.
- Finalmente, la venta de una cartera de activos con garantía hipotecaria en situación de dudosos y/o fallidos ejecutada en el tercer trimestre de 2022 ha tenido un impacto positivo en los ratios de calidad crediticia del Grupo en el ejercicio 2022.

### Riesgos financieros:

- Durante la crisis del Covid-19 la liquidez del Grupo se reforzó 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
- A lo largo de 2022 la posición de liquidez estructural del Grupo Kutxabank ha seguido registrando niveles muy elevados (a 31/12/2022 su ratio NSFR se situó en el 133,55%). 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
- 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 2022, su ratio LCR ha presentado niveles medios cercanos al 207%.
- Si bien la guerra de Ucrania no ha tenido un impacto reseñable en el ámbito de la liquidez, la volatilidad presente en los mercados financieros como consecuencia de esta crisis sí ha tenido diversos impactos sobre las carteras del Grupo
- En este sentido, las principales exposiciones relacionadas con las carteras de renta fija, han sufrido pérdidas de valoración asociadas al repunte de los tipos de interés y de los spreads de crédito
- Con respecto a la cartera de renta variable, que se circunscribe principalmente a las sociedades participadas del Grupo, las valoraciones de los títulos cotizados han visto incrementarse sus niveles de volatilidad, en el contexto del clima de elevada incertidumbre asociado a la guerra
- En el ámbito de la actividad de trading el Grupo sigue manteniendo una actividad muy exigua, por lo que no se han registrado impactos en esta actividad
- 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 2022, el Grupo ha seguido gestionando algunos de los retos planteados por la pandemia del Covid-19 en el ámbito de la continuidad de negocio. En este sentido, la normalización de la pandemia, junto con la experiencia y los progresos acumulados en 2020 y 2021 han permitido que todos los procesos que conforman su actividad se desarrollen con normalidad. La principal premisa en este ámbito sigue 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 internos 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 Con motivo de la invasión de Ucrania se adoptaron nuevas sanciones contra Rusia, y en menor medida Bielorrusia, cuya implementación recayó en gran medida en las Entidades financieras, lo que ha supuesto para estas Entidades un esfuerzo de adaptación no exento de riesgos desde el punto de vista legal y operacional
  - 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.
  - o Por último, la vertiente del riesgo tecnológico asociada con la ciberseguridad también viene registrando una relevancia creciente, cobrando un especial protagonismo en los meses posteriores a la invasión de Ucrania, periodo en el que se incrementó la percepción de una mayor amenaza en este ámbito. Aunque no se han registrado materializaciones reseñables de este riesgo, en el contexto actual su mitigación requiere de un reforzamiento continuo de la infraestructura dirigida a combatir esta amenaza, así como a formar y concienciar a su plantilla y clientela.

### Otros riesgos:

- En relación con el riesgo en sociedades participadas, durante 2022 la exposición bruta asociada a la cartera industrial del Grupo se ha mantenido en niveles similares a los del ejercicio anterior

(1.613 MM€ al cierre de 2022, frente 1.634 MM€ al cierre de 2021), al no haberse realizado en 2022 ventas reseñables.

- Por lo que respecta al riesgo de la actividad inmobiliaria, y a pesar de las dificultades asociadas a esta actividad, durante 2022 ha seguido reduciéndose el volumen de la cartera de activos adjudicados del Grupo, que cerró 2022 con un importe bruto de 1.090 MM€ (frente a los 1.198 MM€ registrados al cierre de 2021).

### 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 2022 en el 17,61%, 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 2022 en el 7,70%), 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.

### Factores de riesgo climáticos y medioambientales

- 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.
- En este análisis se han considerado tanto los factores físicos asociados al cambio climático, a consecuencia del cual cabe esperar fenómenos meteorológicos extremos cada vez más frecuentes, cambios graduales en el clima, degradación medioambiental y contaminación creciente del aire, el agua y la tierra; como factores de riesgo asociados a la transición hacia una economía más baja en carbono y más sostenible, en virtud de la cual cabe esperar cambios normativos y/o económicos que afectarán de diversa manera a los agentes económicos.
- En este sentido cabe señalar que, en línea con lo establecido por el Banco Central Europeo en la Guía sobre Riesgos Climáticos y Medioambientales publicada en noviembre del 2020 y el Task Force on Climate-related Financial Disclosures publicado en julio 2022, el Grupo Kutxabank no gestiona los riesgos climáticos y medioambientales como categorías de riesgo específicas, sino como factores de riesgo que subyacen en las categorías de riesgos ya existentes (riesgo de crédito, riesgo operacional, riesgo de mercado, riesgo de la actividad aseguradora, riesgo reputacional, riesgo en sociedades participadas...).
- Asimismo, el Grupo ha diseñado y formalizado una Hoja de Ruta para su adaptación a las expectativas emitidas por el Banco Central Europeo en su Guía sobre Riesgos Climáticos y Medioambientales. La referida Hoja de Ruta, 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.

- Desde la publicación de la Guía del BCE, el Grupo ha venido asignando recursos humanos y técnicos a la ejecución de la mencionada Hoja de Ruta, dirigida a la integración de los factores de riesgo climáticos y/o medioambientales en los marcos de control de los tipos de riesgo más directamente afectados. En este proceso, se ha creado un Oficina Técnica Climática que proporciona soporte técnico centralizado a las áreas coordinadores de los citados marcos de control.
- A lo largo del ejercicio 2022 el Grupo Kutxabank ha participado en diversas actuaciones supervisoras específicamente relacionadas con este tema llevadas a cabo por el Banco Central Europeo, incluyendo el primer Stress Test Climático sectorial, una revisión temática y una inspección in situ.

En cuanto al principio de precaución, la Entidad ha implementado durante los últimos ejercicios diferentes acciones con el objetivo de mitigar el potencial impacto de los riesgos climáticos y medioambientales en su modelo de negocio y sostenibilidad futura. En concreto, se señalan alguno de estos aspectos:

- La Entidad ha definido recientemente sus objetivos de descarbonización intermedios de la cartera financiada con el objetivo de reducir la intensidad de emisiones de GEI en los sectores prioritarios.
- Los Órganos de Gobierno han aprobado la Política por Sectores en materia medioambiental y social, donde se identifican una serie de actividades y subactividades potencialmente perjudiciales y en las que la Entidad quiere limitar su exposición.
- Se ha avanzado intensamente en las diferentes líneas de actuación de la Hoja de Ruta sobre Riesgos Climáticos y Medioambientales que están permitiendo fortalecer el marco de gestión de riesgos climáticos y medioambientales de la Entidad.
- Se han sofisticado y ampliado las metodologías y pruebas para la medición de la exposición y realización de ejercicios de stress testing a los riesgos climáticos y medioambientales.
- Se está trabajando con las principales contrapartes en la incorporación en los contratos de indicadores de desempeño social y ambiental, que vinculan el coste de la financiación a su cumplimiento.
- Se han ampliado los indicadores sobre aspectos climáticos y ambientales que se van a monitorizar dentro del Plan Estratégico de la Entidad.

De esta manera, la Entidad está poniendo en marcha diversas líneas de actuación que le permiten anticiparse al potencial impacto de esta tipología de riesgos, limitar sus potenciales efectos adversos y apoyar a los diferentes agentes del mercado en la transición hacia una economía más sostenible.

### 3.4.3. Riesgos tecnológicos

El Marco de Gobierno Interno de la Gestión del Riesgo del Grupo financiero 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, 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 se 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 los sistemas de 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 se 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 se 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 se 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 se 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 financiero 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 se sufra materializaciones relevantes de este tipo de riesgo sea muy reducida.

### **MARCO DE CONTROL DEL RIESGO TECNOLÓGICO:**

Asimismo, se 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 se realiza 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:

NIVEL DE DECISIÓN	Responsabilidad general	Consejo de Administración
	Responsabilidad ejecutiva	Comité de Medios
NIVEL DE GESTIÓN / SUPERVISIÓN	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
NIVEL DE AUDITORÍA	Auditoría	Auditoría Interna

El Grupo financiero 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.

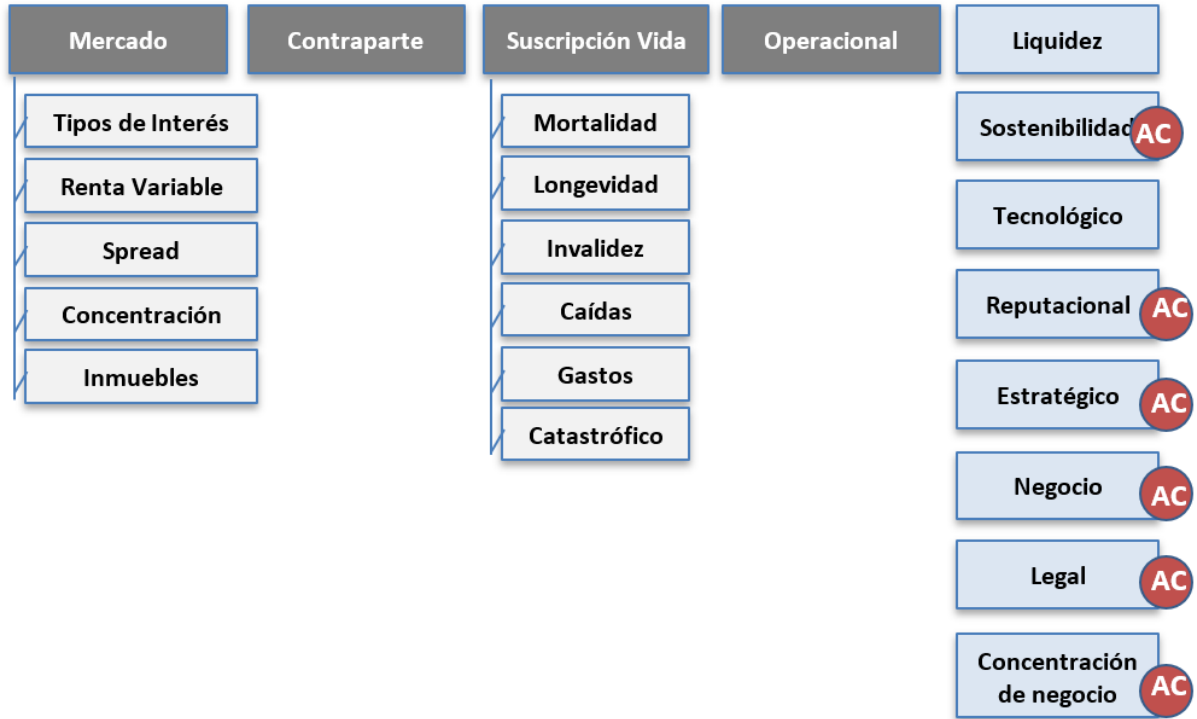
### 3.4.4. Gestión del riesgo en Kutxabank Seguros

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.

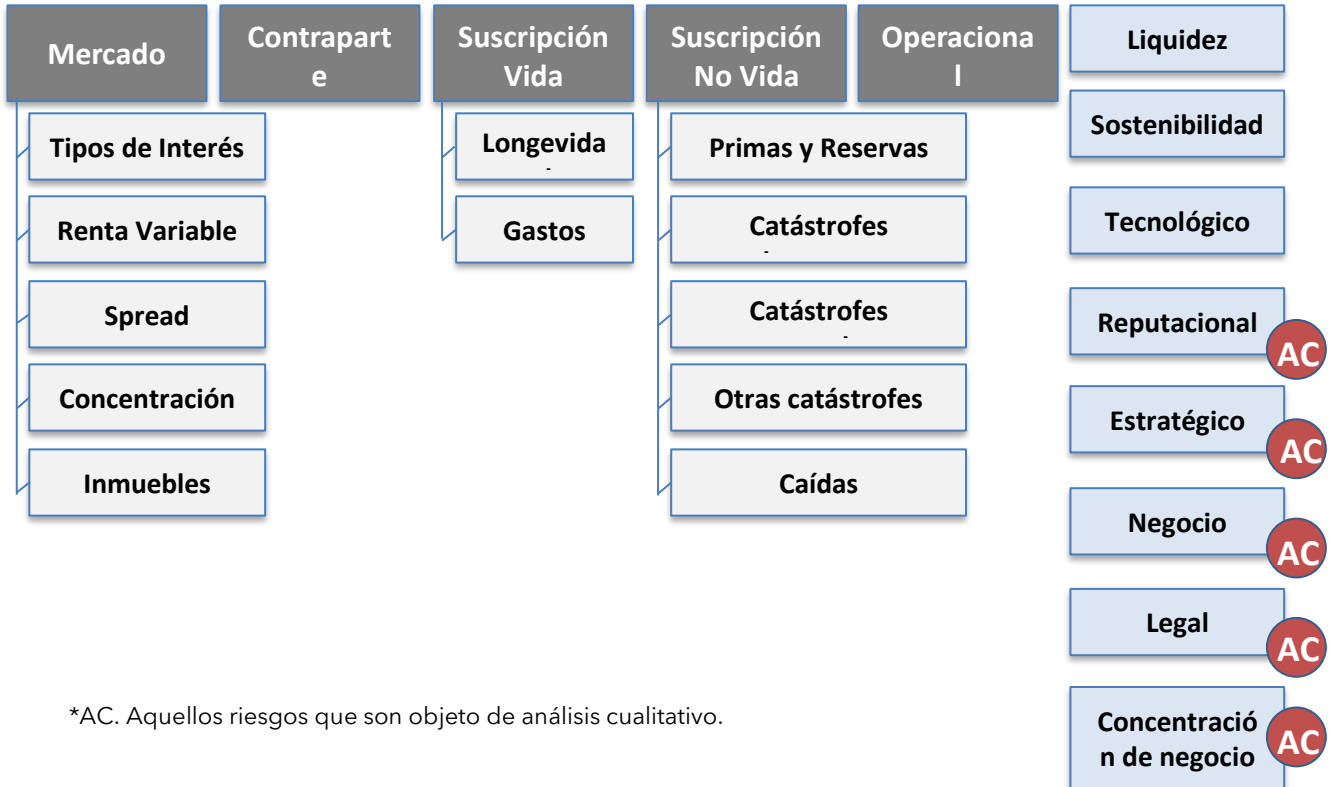
La tipología de riesgos a los que está expuesta cada Compañía se presenta en los siguientes cuadros (\*AC. Aquellos riesgos que son objeto de análisis cualitativo.):

- **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 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 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, 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 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 se esté expuesto, 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.

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 2022, 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 2021;

- 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, el Consejo de Administración acordó, previo informe favorable de la Comisión de Control del Riesgo, 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 2022 (solo en Kutxabank, SA);
- Toma de razón del Informe anual de control de Transparencia Bancaria;
- Aprobación, por parte del Consejo de Administración, del Plan Estratégico 2022-2024, que incorpora, entre otras, iniciativas asociadas a ESG. Seguimiento de la evolución del Plan Estratégico referido, así como del Plan Estratégico 2019-2021.
- Se ha informado al Consejo de Administración sobre las conclusiones asociadas al estudio de impacto económico y ambiental del Grupo Kutxabank.
- Asimismo, se ha presentado al Consejo de Administración (sólo en Kutxabank) el contenido de la primera edición del Task Force on Climate-related Financial Disclosures del Grupo (TCFD), en el que se explica de forma detallada el proceso de inclusión de los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición, en la estrategia global de la Entidad y en todas las áreas de actuación.
- Se ha aprobado la adhesión (solo en Kutxabank, S.A.) del Banco al pacto social de la vivienda 2022-2036 impulsado por el Gobierno Vasco.
- Se ha aprobado la adhesión al nuevo Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad.
- Se ha informado al Consejo de Administración (sólo en Kutxabank) sobre el seguimiento de los Fondos Next Generation UE.
- Se ha aprobado la primera versión de la Política por sectores en materia medioambiental y social del Grupo Kutxabank, como instrumento para la determinación de las actividades y procesos productivos en los que el Grupo quiere limitar su participación por su potencial impacto negativo.
- Se han aprobado los objetivos de descarbonización intermedios de la cartera de financiación, lo que permitirá al Grupo avanzar en su compromiso con la sostenibilidad y en las estrategias de mitigación de potenciales riesgos climáticos y medioambientales a futuro sobre su modelo de negocio.
- Se ha informado acerca del rating ESG otorgado por Sustainalytics a Kutxabank. La Entidad está dentro del 1% de Entidades con mejor calificación en Sustainalytics a nivel mundial.

### 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 2022, 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 2021.
- 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 2021, 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 2021, 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 2021, tanto a nivel sociedad como a nivel del grupo.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la Sociedad del Informe Anual de Colectivo Identificado del ejercicio 2022.
- Toma de razón del Consejo de Administración de la Sociedad de la evolución de su Plan de Continuidad Negocio en relación con el Covid19.

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.

Kutxabank Gestión cuenta con una Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, con el objetivo de establecer un plan de igualdad en la sociedad y cuyas principales funciones son las siguientes:

- a. Negociación y elaboración del diagnóstico y de las medidas que integrarán el Plan de Igualdad.
- b. Elaboración del informe de los resultados del diagnóstico.
- c. Identificación de las medidas prioritarias, a la luz del diagnóstico, su ámbito de aplicación, los medios materiales y humanos necesarios para su implantación, así como las personas u órganos responsables, incluyendo un cronograma de actuaciones.
- d. Impulso de la implantación del Plan de Igualdad de la empresa.
- e. Definición de los indicadores de medición y los instrumentos de recogida de información necesarios para realizar el seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento de las medidas del Plan de Igualdad implantadas.
- f. Remisión del Plan de Igualdad que fuere aprobado ante la autoridad laboral competente a efectos de su registro, depósito y publicación.
- g. El impulso de las primeras acciones de información y sensibilización a la plantilla.

#### 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 la 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.
- 9) Política de sostenibilidad, donde el objetivo de la política es mejorar los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza de la Entidad a lo largo del tiempo.

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 Entidad.

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 mismo 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 Entidad, 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. 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

### 3.4.5.6. 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.

#### 3.4.5.7. 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.

#### 3.4.5.8. Gesfinor

Los procedimientos de evaluación, medición y control de riesgos de solvencia de Kutxabank incluyen a Gesfinor Administración, S.A.

#### 3.4.5.9. 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.

### 3.5. 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.
- Basque Ecodesign Center, sociedad pública de gestión ambiental del Gobierno Vasco (Ihobe).

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.

El Grupo Fineco y Kutxabank Gestión destacan por ser empresas firmantes de los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas UNPRI, que implica, entre otros, 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

Durante 2022 se ha aprobado el **Plan de Sostenibilidad** para el periodo 2022-2024, que constituye la hoja de ruta en materia ambiental, social y de gobernanza. Las líneas de trabajo están clasificadas por ejes estratégicos orientados a los objetivos marcados y han sido **mapeadas con los ODS** para valorar su contribución a la **Agenda 2030** para el desarrollo sostenible, y tienen **impacto directo en 12 ODS**.

- Destacan las 21 iniciativas con impacto directo en el **ODS13 Acción por el clima (Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos)**.

El modelo de sostenibilidad ambiental actúa en tres líneas fundamentales: **cambio climático y eficiencia energética, economía circular y gestión de residuos, y las relacionadas con la gestión de riesgos climáticos y medioambientales y su divulgación**.

El Grupo mantiene su compromiso de reducir la **huella de carbono corporativa**. Para ello fomenta medidas de eficiencia energética, y gestiona los bosques que tiene en propiedad.

En relación con las **emisiones financiadas**, la Entidad continúa desarrollando su oferta de financiación sostenible para asignar los recursos a los proyectos que permitan la evolución a un sistema bajo en emisiones, y acompañar a sus clientes en esta transición.

En cuanto al **Marco de gestión de riesgos climáticos y medioambientales y su divulgación**, la Entidad ha continuado reforzando su modelo de gestión de los riesgos climáticos y medioambientales, y ha avanzado de forma significativa en las diferentes líneas de actuación definidas en su hoja de ruta de adaptación a las expectativas definidas por el ECB. A principios del año la entidad ha participado en el ejercicio de stress test climático del ECB.

Además, se continúa trabajando intensamente en dar respuesta a los diferentes **requerimientos regulatorios en el ámbito del reporting climático y medioambiental** (tanto sobre el Reglamento de Taxonomía, como las plantillas del Pilar III de la EBA y las peticiones específicas del ECB).

Se está recopilando y almacenando toda la información climática y medioambiental relevante del negocio y la de sus principales contrapartes.

El Grupo desarrolla **proyectos en colaboración** con diferentes sectores económicos, destacando su participación en el 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.

- **ODS 12 producción y consumo responsables.**

El plan desarrolla líneas relacionadas con el fomento de la reducción de residuos generados, la Oficina bancaria sostenible, la implantación de la variable ambiental en la compra de productos y contratación de servicios, así como la incorporación de criterio de "localización de la producción" en la selección de proveedores.

- **ODS 5. Igualdad de género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.**

El Plan recoge seis líneas de trabajo orientadas a garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso, retribución, promoción y desempeño laboral, así como a continuar avanzando en las medidas de conciliación.

- **ODS4 Educación de calidad. Solo a través del acceso a la educación de toda la población se puede garantizar un crecimiento económico y social sostenible, así como una mayor preocupación y acción respecto al medioambiente.**

En el ámbito de la formación financiera, se desarrolla un programa con las fundaciones para reducir la brecha digital de las personas mayores, que se ha centrado especialmente en municipios pequeños. Asimismo, dirigido a jóvenes estudiantes y docentes, el programa 'Finanzas para la Vida' trabaja sus competencias y habilidades financieras a través de un juego de simulación participativo.

A nivel interno, se ofrecen oportunidades de formación y de aprendizaje continuo a la plantilla para mejorar sus competencias en materias financieras y relacionadas con la sostenibilidad.

El Grupo Kutxabank, está trabajando en las siguientes líneas de actuación:

### 3.6.1. 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.

### 3.6.2. 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.

### 3.6.3. 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.

### 3.6.4. Gestión ambiental

En línea con los objetivos marcados en 2015 por el Acuerdo de Paris, 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.

Asimismo, sigue con la estrategia de reducción del impacto ambiental propio, reducir la huella de carbono hasta alcanzar una reducción del 86% durante el periodo de 2019-2024, 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.

### 3.6.5. 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

###### 4.1.1.1. 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 y retribuciones
  - Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- 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

##### **CAJASUR**

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 (salvo las indelegables), 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** (D. Anton Joseba Arriola Boneta)
- **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)
- **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	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	11	4	16*	11	4	16*	11	4	16*
Comisión Ejecutiva	6	1	8*	6	1	8*	7	1	8

<b>Comisión de Control del Riesgo</b>	6	1	7	5	3	9*	4	3	9*
<b>Comisión Auditoría y Cumplimiento</b>	1	3	5*	1	4	5	0	4	5*
<b>Comisión de Nombramientos</b>	2	1	4*	3	1	4	3	1	4
<b>Comisión de Retribuciones</b>	3	1	4	3	2	5	3	2	5

\* 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 alguna 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 2022. Por ello, es preciso aclarar lo siguiente:

- El 30 de noviembre de 2022 se designó, por el plazo estatutariamente previsto, a D. Anton Joseba Arriola Boneta y a D. Iñigo Calvo Sotomayor como miembros del Consejo de Administración de Kutxabank, a fin de cubrir las vacantes generadas con motivo de la baja de D. Gregorio Villalabeitia Galarraga y de D. Juan María Ollora Ochoa de Aspuru como consejeros de la Entidad.
- Adicionalmente, el Sr. Arriola fue designado como Presidente del Consejo de Administración de Kutxabank y, en consecuencia, como miembro y Presidente de su Comisión Ejecutiva.
- El Consejo de Administración acordó, en sus sesiones de fechas 24 de febrero y 29 de diciembre de 2022, la designación de nuevos miembros de la Comisión Ejecutiva, a fin de cubrir las vacantes previstas en esos momentos.
- D. José Julio Zatón Salazar fue consejero hasta el 30 de noviembre de 2022, 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).
- Asimismo, con motivo de la baja del Sr. Zatón como consejero de Kutxabank y, en consecuencia, como miembro de la Comisión Ejecutiva, de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento 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, salvo en la Comisión Ejecutiva, que ya ha sido cubierta.
- Por todo lo anterior, el número de hombres y mujeres señalado para el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Control del Riesgo es temporal, hasta que se cubran dichas vacantes (en la Comisión de Control del Riesgo está igualmente pendiente de cobertura la vacante generada con motivo de la baja del Sr. Ollora).

En el Informe anual de gobierno corporativo (que consta integrado en las cuentas anuales de la sociedad) se informa con más detalle de la composición de los Órganos de Gobierno.

[https://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion\\_para\\_brinversores/informacion\\_financiera\\_0/informes\\_financieros\\_0](https://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/informes_financieros_0)

La composición del Consejo de Cajasur y sus diferentes comisiones es la siguiente:

ÓRGANOS DE GOBIERNO CAJASUR	2020*			2021*			2022*		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	6	0	6	6	0	6	6	1	7
Comisión Ejecutiva	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Comisión de Control del Riesgo	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Comité de Auditoría	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3	0	3	3	0	3	2	1	3

\* Datos de consejeros y consejeras al 31 de diciembre del ejercicio.

Durante el ejercicio 2022 se han producido los siguientes cambios en los Órganos de Gobierno del Banco:

- Con fecha 23 de septiembre de 2022, el Accionista Único del Banco, contando con el informe favorable 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. Francisco Javier García Lurueña, quien se mantiene como Presidente de dicho órgano, sin necesidad de nueva elección en virtud de lo dispuesto en el artículo 146 del Reglamento del Registro Mercantil.

Asimismo, el Consejo de Administración, en sesión de fecha 22 de septiembre de 2022, acordó, sujeto a la condición de que el Sr. García Lurueña fuese renovado como Consejero, su renovación como miembro de la Comisión Ejecutiva, y con fecha 23 de septiembre de 2022 la Comisión Ejecutiva acordó renovar al Sr. García Lurueña como Presidente de la misma.

- Por otro lado, el Accionista Único, con fecha 23 de septiembre de 2022, contando con el informe favorable sobre la idoneidad de los mismos de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Banco, acordó designar como nuevos miembros del Consejo de Administración, a D. José Luis Unibaso Berrueta y a D<sup>a</sup>. Ainara Arsuaga Uriarte (consejeros independientes), y a D. Eduardo Ruiz de Gordejuela Palacio (consejero dominical). Asimismo, sujeto a la condición de su nombramiento por parte del Accionista Único, con fecha 22 de septiembre, el Consejo, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, acordó designar a los Sres. Unibaso Berrueta y Ruiz de Gordejuela Palacio como miembros del Comité de

Auditoría y de la Comisión de Control del Riesgo, y a la Sra. Arsuaga Uriarte como miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Las citadas comisiones delegadas del Consejo se reunieron con fecha 23 de septiembre, adoptando los siguientes acuerdos:

- La Comisión de Control del Riesgo, designó a los Sres. Unibaso Berrueta y Ruiz de Gordejuela Palacio como presidente y secretario respectivamente de la misma.
- El Comité de Auditoría, designar al Sr. Unibaso Berrueta como secretario del mismo.
- La Comisión de Nombramientos y Retribuciones, designar como Presidenta a D<sup>a</sup>. Ainara Arsuaga Uriarte.

Por último, se deja constancia de que los Sres. Irala Estévez y Guezuraga Borda cesaron como consejeros con fecha 22 de septiembre de 2022, tras la comunicación dirigida al Presidente trasladándoles su voluntad de no renovar como consejeros por un nuevo mandato. Por otro lado, en la página web Corporativa de Banco se ofrece con detalle 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>

#### 4.1.1.2. 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 SV 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 cada 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 la Comisión Delegada (Comisión de Nombramientos y Retribuciones) 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 sexo, es la siguiente:

ÓRGANOS GOBIERNO	DE	2020			2021			2022		
		H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración		6	1	7	5	1	6	5	2	7
Comisión de Nombramientos y Retribuciones		3	0	3	3	0	3	3	0	3

*\*Datos de la Matriz del Grupo Fineco.*

### 4.1.1.3. 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 de Administración:

Máximo órgano de decisión de la Sociedad, al tener encomendada legal y estatutariamente la administración y representación de la Sociedad.

2) Comisión de Auditoría:

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:

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:

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.

#### 5) Comité de Inversiones:

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 Inversión Socialmente Responsable (ISR):

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 designadas 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.



<b>Consejo de Administración</b>	de	5	0	5	5	0	5	4	1	5
<b>Comisión Auditoría y Cumplimiento</b>	y	3	0	3	3	0	3	3	0	3
<b>Comisión Nombramientos y retribuciones</b>	de y	3	0	3	3	0	3	3	0	3

OTROS COMITÉS	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>Comité de Control</b>	4	4	8	4	5	9	5	4	9
<b>Comité de Inversiones</b>	8	4	12	8	4*	12*	8	4	12
<b>Comité ISR</b>	6	3	9	6	4	10	6	4	10
<b>Comité Continuidad de Negocio</b>	-	-	-	2	1	3	2	1	3
<b>Comisión Negociadora del Plan de Igualdad</b>	-	-	-	-	-	-	2	2	4

\* Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.

#### 4.1.1.4. 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 sexo, es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Consejo de Administración	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Comisión de Auditoría	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Comisión de Nombramientos y retribuciones	3	0	3	3	0	3	3	0	3

#### 4.1.1.5. 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	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Consejo de Administración	7	1	8	7	1	8	6	1	7

ORGANOS DE GOBIERNO	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<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.

#### 4.1.1.6. 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.

#### 4.1.1.7. 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.

#### 4.1.1.8. 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 2022 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 2022 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.

#### 4.1.1.9. Grupo inmobiliario

La estructura de gobierno de cada una de las sociedades del Grupo Inmobiliario es la siguiente:

Sociedad	Órgano de Administración
HARRI HEGOALDE 2, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI IPARRA, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI SUR ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.A.U.	Consejo de Administración
HARRI INMUEBLES S.A.U.	Consejo de Administración
SOCIEDAD ANDALUZA DE GESTIÓN DE ACTIVOS, S.L.U.	Consejo de Administración
COMPAÑÍA PROMOTORA Y DE COMERCIO DEL ESTRECHO S.L. (CPCE)	Administradores mancomunados
GOLF VALLE ROMANO S.L. (GOLF VR)	Administradores mancomunados
GPS MAIRENA EL SOTO S.L.	Administradores mancomunados
VIANA ACTIVOS AGRARIOS S.L.	Administradores mancomunados

La composición de los órganos de gobierno del Grupo inmobiliario por desglosado por sexo, en cada una de las sociedades anteriores es la siguiente:

ORGANOS DE GOBIERNO	2020			2021			2022		
	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.

#### 4.1.2. Procesos de nombramiento, selección y evaluación del desempeño

##### 4.1.2.1. 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, responsable de la dirección financiera 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, Cajasur Banco 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 la matriz de Grupo 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:**

Kutxabank, Cajasur y la matriz de Grupo Fineco 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 la matriz de Grupo 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, Cajasur Banco 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 2022 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.

- Novedades normativas y regulatorias en los ámbitos de Cumplimiento Normativo.
- Modelos IRB. Uso de los modelos en la gestión del Riesgo de Crédito.
- New entrants. Evolución de su situación supervisora y regulatoria. Modelos de Negocio y Pagos. Instrumentos de cambio: criptomonedas, tokens y monedas digitales.
- Oficina Técnica Climática. ESG: Estado del arte en Kutxabank. Nuevo paquete normativo (CRR3/CRDVI/BISIV). Consideraciones generales y novedades en materia de solvencia.
- Amenazas y riesgos de Ciberseguridad en el Sistema Financiero.

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.

#### 4.1.2.2. 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.
- b) Formular, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, las propuestas de nombramiento y reelección de Consejeros, 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, 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.

### 4.1.2.3. 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.

### 4.1.2.4. 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, los cuales 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 periodos 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.

#### 4.1.2.5. Gesfinor

Las personas que forman el Consejo de Administración de Gesfinor (administrador único actualmente) son designadas únicamente por la Junta General de Accionistas.

#### **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 del área de Contrataciones y Compras de la Entidad, cuyo equipo mantiene 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 aquéllas 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 2022 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 objeto 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 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 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 Secretaría 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 Secretaría del Consejo de Administración.

El consejero o consejera debe abstenerse de realizar cualquier actuación hasta que la Secretaría 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 Secretaría 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 que participe en la operación o decisión correspondiente, correspondiendo a la Secretaría 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.

Durante el ejercicio 2022 se han producido varias situaciones potencialmente constitutivas de conflicto de interés, en las que se ha actuado conforme a lo previsto en el Reglamento relativo a Conflictos de Interés, Operaciones Vinculadas con Consejeros, Accionistas Significativos y Altos Directivos y relaciones intragrupo.

La Secretaría 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, la información contenida en dicho registro se pondrá a disposición del Consejo de Administración y de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en los casos en que cualquiera de ambos lo solicite.

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.

### 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 SGIC, empresas de su grupo "Personas Obligadas" y entre intereses de dos o más de las "Instituciones y carteras gestionadas" o clientes, en relación con la actividad que, para ellos, realice la SGIC.

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 Reglamento Interno de Conducta de la sociedad, se verifica que las Personas Obligadas tengan formulada ante la S.G.I.I.C., 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 de la SGIC 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 reportará al Consejo de Administración de la S.G.I.I.C., 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 de cumplimiento normativo 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 se actualiza anualmente y 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 Entidad 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. Durante el año 2022 no se ha registrado ninguna situación de este tipo.

#### 4.3.5. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un **Manual de gestión de los conflictos de interés** aprobado por el Consejo de Administración de 29 de enero de 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.

#### 4.3.6. Kartera1

De conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, al 31 de diciembre de 2022, 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.

### 4.3.7. 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 2022 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.

### 4.3.8. 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.

## 4.4. 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 30 de noviembre de 2022, 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 2022, 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 los Vicepresidentes (Primero y Segundo) y la Consejera Coordinadora han recibido un 10% adicional del importe fijo anual.

En el caso de que algunos de los cargos anteriores coincidan en el mismo consejero se sumarán ambos incrementos.

En el caso de Cajasur Banco, el accionista único con fecha 25 de abril de 2022, aprobó previa propuesta del Consejo de Administración y contando con el informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, la nueva versión de la Política de Remuneraciones del Consejo de Administración de Cajasur Banco, integrada en el Marco de la Política Retributiva de Cajasur Banco S.A.U., la cual está plenamente homologada con el Marco Global de Política Retributiva del Grupo Kutxabank, y como tal, participa de los principios globales, sistemas de control y verificación establecidos por la matriz.

De conformidad con lo dispuesto en la referida Política, los miembros del Consejo de Administración de Cajasur perciben por el desempeño de sus funciones una retribución que se ajusta a lo previsto en los Estatutos Sociales (modificados al efecto por el Accionista Único en la citada fecha) y en la normativa vigente en cada momento.

Al igual que en Kutxabank, 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. Para el ejercicio 2022 la Junta General estableció una cantidad global de 150.000 euros.

Hasta el 25 de abril de 2022 los miembros del Consejo de Administración de Cajasur percibieron, por el desempeño de sus funciones, únicamente una cantidad en concepto de dietas de asistencia. Desde la citada fecha y dentro de la cantidad global establecida por el Accionista Único de remuneración de todos los consejeros (ejecutivos o no ejecutivos) se aplicó el nuevo sistema.

De este modo, en el citado periodo, los consejeros externos han percibido una cantidad fija anual (dieta fija) que se ha abonado repartida en 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.

Adicionalmente los presidentes de las Comisiones delegadas, salvo el de la Comisión Ejecutiva, han recibido un 3% adicional del importe fijo anual que, en el caso del Presidente de la Comisión de Control del Riesgo, en quien concurre asimismo el cargo de Consejero Coordinador se incrementa hasta el 8%.

No percibirán dietas de asistencia ni cantidad fija anual 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.

#### **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

##### **Consejeros externos.**

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.

##### **Consejeros con funciones ejecutivas:**

Adicionalmente, 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 e incluirá:

- Una parte fija en metálico, adecuada a las responsabilidades asumidas,
- Asimismo, 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, todo ello en el marco de lo legalmente previsto.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones conoce y participa 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.

#### 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. Norbolsa

Ni los Consejeros, Consejeras ni los miembros de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, 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. Grupo inmobiliario

Los administradores de las sociedades no perciben remuneración alguna.

### 4.4.8. Grupo Kutxabank

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 (miles euros)**	Hombres	Mujeres
<b>2020</b>		
Ejecutivos	381,1	*
No ejecutivos	9,8	10,1
<b>2021</b>		
Ejecutivos	417,5	*
No ejecutivos	9,9	12,7
<b>2022</b>		
Ejecutivos	500,6	*
No ejecutivos	12,4	11,4

\* 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 24 de noviembre y 22 de diciembre de 2022, respectivamente. Se pueden consultar a través de los siguientes links:

[http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/quienes\\_brsomos\\_normas\\_de\\_conducta/codig\\_o\\_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/codig_o_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/codig-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 se reportan en el apartado 9.3.1 del presente informe, junto con el resto de las acciones formativas de interés.

Por otro lado, cabe destacar que desde el año 2021 Kutxabank y Cajasur disponen de 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 adicionalmente el control de la operativa de gestión de carteras, con la comprobación de los contratos firmados con las Instituciones y carteras gestionadas y los clientes.

Con periodicidad trimestral se efectúa comunicación a la Comisión de Auditoría de las incidencias detectadas en la revisión de las operaciones personales y del cumplimiento del procedimiento, quien propondrá las medidas que estime necesarias para su perfeccionamiento o mejor cumplimiento.

Se informará por escrito a todos los consejeros con periodicidad mínima trimestral sobre los trabajos realizados destacando las incidencias detectadas en los controles realizados. Adicionalmente, se remitirá un informe anual al Consejo de Administración que quedará a disposición de la CNMV.

Con fecha del 25 de octubre de 2022, el Consejo de Administración ha actualizado el Código de Conducta de la Entidad 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.

Por otro lado, cabe destacar que los criterios de inversión responsable de Kutxabank Gestión se fundamentan básicamente en normas, convenios y tratados internacionales generalmente aceptados, fundamentalmente en el marco de la Organización de Naciones Unidas. En este contexto, y con el objetivo de crear valor sostenible a largo plazo para sus clientes, Kutxabank Gestión aspira a que las Entidades en las que invierte cumplan y promuevan en su ámbito de actuación los siguientes principios:

- a. **Respeto de los Derechos Humanos y Laborales:** Apoyo y respeto a la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, evitando la implicación directa o indirecta en su violación. Respeto a la libertad de asociación, reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, apoyo a la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o la erradicación del trabajo infantil y apoyo a la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo. Búsqueda de la igualdad de género y el empoderamiento de mujeres y niñas.
- b. **Cuidado del Medioambiente y Biodiversidad:** Mantenimiento de un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente, fomento de las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental y favorecimiento del desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente. Evaluación de si los esfuerzos de reducción de emisiones están alineados con los objetivos del Acuerdo de París: limitar el calentamiento global menos de 2°C sobre los niveles pre-industriales. Respaldo a las recomendaciones de la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD): grupo de trabajo para fomentar que las empresas informen a sus inversores sobre los riesgos relacionados con el cambio climático y el modo en que los gestionan, lo cual ayuda a aumentar la transparencia del mercado y la conciencia sobre los riesgos relacionados con el clima.
- c. **Políticas de Buen Gobierno y lucha contra la Corrupción:** Promocionar una organización corporativa que respete los derechos de los accionistas, incluidos los de los minoritarios. Promoción de órganos de gestión que estén en condiciones de ejecutar la estrategia y las políticas de empresa, con los controles y equilibrios adecuados, supervisión independiente, implicación de las partes interesadas relevantes, sistemas retributivos alineados con los objetivos a largo plazo y cumplimiento con las leyes y códigos nacionales. Evitar la implicación, directa o indirecta, en prácticas de corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
- d. **Buenas prácticas en materia fiscal:** Promover la aplicación de políticas fiscales responsables dentro de las empresas.

#### 5.1.4. Kutxabank Seguros

La conducta del personal de Kutxabank Seguros se regula mediante determinados Códigos y Reglamentos, de obligado cumplimiento. Estos son entregados a todo el personal 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

El Código de Conducta recoge dentro de sus principios éticos el Principio de no discriminación e igualdad de oportunidades.

Constituye un principio básico de actuación de la Entidad, proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional y en todas sus actuaciones en general, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen social, estado civil, orientación sexual, ideología, religión o condición física. Asimismo, dentro de los principios de Conducta con los clientes se recoge el mismo principio de no discriminación. Se dispensará un trato igualitario, basado en la disponibilidad, confianza y confidencialidad de la información, evitando cualquier discriminación injustificada en el acceso de los clientes a los productos y servicios.

En el 2022 se ha diseñado y negociado los Planes de Igualdad de Kutxabank Vida y Pensiones y Kutxabank Aseguradora que están pendiente de la confirmación de Registro en el REGCON.

#### 5.1.5. 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.

Norbolsa manifiesta su compromiso y vinculación con los derechos humanos reconocidos en la legislación nacional, normativa convencional y con los principios en los que se basa el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los principios de Responsabilidad Social Empresarial, tal y como tiene recogido en su Reglamento Interno de Conducta.

Este compromiso implica:

- La defensa de las libertades fundamentales, en la colaboración y participación activa de los trabajadores, el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;
- El rechazo a cualquier actividad que fomente el abuso de los derechos humanos, la trata de personas o el uso de obra forzada o infantil bajo cualquier tipo de coacción, al considerar que todos los seres humanos deben ser tratados con dignidad, justicia y respeto, y por tanto, sin tolerar ninguna situación de discriminación, acoso, intimidación o violencia.

Para ello, se basa en el respeto escrupuloso de la normativa vigente en materia laboral, el Convenio Colectivo de sus trabajadores y trabajadoras, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios y Derechos Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

Con el fin de fomentar la existencia efectiva de unas condiciones justas y dignas de trabajo, y en un entorno seguro para todas las personas, Norbolsa fomenta e impulsa el desarrollo profesional y personal y busca relacionarse con personas y Entidades que compartan estos valores mediante procesos de selección y contratación de personas y proveedores que tienen en cuenta este compromiso.

Los riesgos de incumplimiento de los derechos humanos en las diferentes actividades de riesgo en el que pudieran darse se encuentran catalogados en el Manual de Riesgos Penales, desde donde se definen las acciones y controles para su prevención y mitigación, en su caso, incluyendo el canal ético de denuncia con todas sus garantías.

Durante el ejercicio 2022 no se han detectado en la organización casos de vulneración en materia de derechos humanos, ni consta comunicación alguna por parte de trabajadores o de terceros.

### 5.1.6. Kartera 1

Los Códigos éticos y de conducta de Grupo Kutxabank incluyen a Kartera 1 S.L.

### 5.1.7. Gesfinor

Los Códigos éticos y de conducta del Grupo Kutxabank incluyen a Gesfinor.

### 5.1.8. 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.

## **5.2. 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: asesoramiento sobre el cumplimiento de la normativa bajo su responsabilidad en el proceso de toma de decisiones, implementación 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 reporting a los Órganos de Gobierno y Alta Dirección.
- Acciones de relación con supervisores en sus ámbitos de competencia.
- 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 de 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 como medio para comunicar las conductas que puedan implicar la comisión de irregularidades o actividades contrarias a la legalidad o a las normas, al cual se puede acceder a través de la dirección [canaletico@fineco.com](mailto:canaletico@fineco.com) y del formulario disponible en el apartado de Canal Ético de la web corporativa ([www.fineco.com](http://www.fineco.com)). Asimismo, en la web corporativa se aporta más detalle de este mecanismo y se puede consultar el Procedimiento de funcionamiento y gestión del canal ético de denuncias.

Dicho canal, no ha recibido comunicación alguna durante los ejercicios 2022 y 2021.

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 2022 y 2021, 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 se cometa un delito por los representantes legales, administradores o apoderados de una persona jurídica, o por un empleado, 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, con fecha 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. El Consejo de Administración de la sociedad de fecha 25 de octubre de 2022 ha aprobado la actualización 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. Durante el año 2022 no se ha producido ninguna comunicación de este tipo.

### 5.2.5. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un canal de denuncias disponible para que se puedan tramitar las denuncias que considere oportunas.

### 5.2.6. Gesfinor

Gesfinor al ser una organización de pequeño tamaño, los canales de comunicación son directos.

### 5.2.7. 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.

## 5.3. 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 (cuya última actualización fue aprobada por los Consejos de Administración de Kutxabank y Cajasur los días 24 de noviembre y 22 de diciembre de 2022 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 fraudulentas 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 del siguiente link:

[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>

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 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 2022, 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 2022, 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		2022	
	Kutxabank	Cajasur	Kutxabank	Cajasur	Kutxabank	Cajasur

<b>El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados</b>	0	0	0	0	0	0
<b>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.</b>	0	0	0	0	0	0
<b>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.</b>	0	0	0	0	0	0
<b>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</b>	0	0	0	0	0	0

Por otro lado, a lo largo del año 2022, los miembros del Consejo de Administración de Kutxabank y los del Consejo de Administración de Cajasur han sido informados sobre diversos ámbitos asociados al área de Cumplimiento Normativo y Control del Grupo, en el marco de las competencias previstas en el Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa vigente (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 las novedades en el modelo de control del Riesgo penal, en el ámbito de la prestación de servicios de inversión, en el ámbito de la Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo, en el ámbito de la distribución de seguros y en el ámbito de la protección de datos personales.

Las personas que han recibido formación al respecto se reportan en el apartado 9.3.1 del presente informe, junto con el resto de las acciones formativas de interés.

### 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 2022, siguiendo el plan de rotación de la formación global de Grupo Fineco, se ha realizado un plan en materia de PBC/FT abordando tanto la formación genérica anual obligatoria para todo el personal y agentes, como una formación extraordinaria de refuerzo para el equipo comercial.

A continuación, ofrecemos el detalle de los resultados obtenidos en Grupo Fineco después de haber finalizado el plan de formación anual:

	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT
<b>2020</b>			
<b>CONVOCADOS</b>	<b>67</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>
Empleados	66	No Aplica	No Aplica
Agentes	1	No Aplica	No Aplica
Consejeros	0	No Aplica	No Aplica
<b>ASISTENTES</b>	<b>65</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>
%	97,01%	No Aplica	No Aplica
<b>APROBADOS</b>	<b>65</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>
%	100%	No Aplica	No Aplica
<b>NOTA MEDIA</b>	<b>9,16/10</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>
<b>2021</b>			
<b>CONVOCADOS</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>20</b>
Empleados	60	0	20
Agentes	1	0	1
Consejeros	0	17	0
<b>ASISTENTES</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>21</b>
%	97,14%	97,25%	97,10%

	FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	FORMACIÓN ANUAL ESPECÍFICA PBC/FT	FORMACIÓN PUNTUAL EQUIPO COMERCIAL PBC/FT
<b>APROBADOS</b>	<b>68</b>	<b>14</b>	<b>No Aplica</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>No Aplica</b>
<b>NOTA MEDIA</b>	<b>8,97/10</b>	<b>8,61/10</b>	<b>No Aplica</b>
<b>2022</b>			
<b>CONVOCADOS</b>	<b>71</b>	<b>No Aplica</b>	<b>32</b>
<b>Empleados</b>	72	No Aplica	31
<b>Agentes</b>	1	No Aplica	1
<b>Consejeros</b>	0	No Aplica	0
<b>ASISTENTES</b>	<b>71</b>	<b>No Aplica</b>	<b>32</b>
<b>%</b>	<b>95,95%</b>	<b>No Aplica</b>	<b>100%</b>
<b>APROBADOS</b>	<b>71</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>
<b>%</b>	<b>100%</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>
<b>NOTA MEDIA</b>	<b>8,31/10</b>	<b>No Aplica</b>	<b>No Aplica</b>

Durante los ejercicios 2022 y 2021 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.

Adicionalmente, se reporta directamente al Consejo de Administración cualquier cuestión relacionada con la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (en adelante, PBC/FT). En concreto, se informa sobre los procedimientos y sistemas de PBC/FT y se elabora un plan de formación anual en materia de PBC/FT, de realización obligatoria, que tenga en cuenta la legislación vigente, las políticas y procedimientos.

Durante 2022 se han realizado acciones formativas sobre prevención del riesgo PBCFT para el personal de la Sociedad:

FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT			
	2020	2021	2022
<b>CONVOCADOS</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
Plantilla	59	59	60
Consejeros	1	5	4
<b>ASISTENTES</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>61</b>
%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>95,31%</b>

### 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 Entidad, 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 2022 se han realizado varias acciones formativas específicas sobre prevención del riesgo penal y PBCFT para el personal de la Entidad.

FORMACIÓN ANUAL GENÉRICA PBC/FT	2020	2021	2022
<b>CONVOCADOS</b>	<b>46</b>	<b>77</b>	<b>58</b>
Plantilla	46	70	58
Agentes	0	0	0
Consejeros v Conseieras	0	7	0
<b>ASISTENTES</b>	<b>46</b>	<b>77</b>	<b>58</b>
%	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 5.3.5. 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.

Durante el año 2022, 37 personas de Norbolsa han recibido formación relacionada con el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, de una hora de duración.

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.

### 5.3.6. 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.

## 5.4. Competencia desleal

En 2022 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

Kutxabank continúa efectuando un estrecho seguimiento de la evolución de esta enfermedad y adoptando las medidas necesarias sobre la base de tres premisas fundamentales:

- la protección de la salud de los empleados y sus familias
- el seguimiento de las recomendaciones emitidas por las autoridades
- asegurar la continuidad del servicio prestado a nuestros clientes

A tales efectos:

- se ha mantenido la dotación de capacidades de teletrabajo vía acceso remoto a disposición de toda la plantilla, en base a las circunstancias de evolución de la pandemia y siempre bajo la aprobación de la Dirección General de la que se dependa.
- la política de continuidad de negocio incorpora un nuevo escenario de indisponibilidad de personas, con el que se han actualizado los planes de continuidad, y se han adaptado las pruebas anuales de continuidad de negocio.

De igual manera, durante 2022, Kutxabank y Cajasur han implementado, de forma adicional a los anteriormente vigentes, los procedimientos necesarios para que nuestros clientes se beneficiasen de las nuevas medidas de alivio económico que el Gobierno, la Comunidad Autónoma y otros organismos han establecido para paliar los efectos de la limitación en la actividad. Las principales nuevas medidas han sido:

- Nueva Moratoria Legal Real Decreto Ley 3/21
- Extensiones de convenios ICO Covid19 (Circulante e Inversión), Elkargi y Garantia
- Código Buenas Prácticas de renegociación de la deuda de clientes con financiación avalada

#### 6.1.1. Facilidades para la operativa a distancia de los clientes

Se han implementado medidas adicionales que han facilitado a los clientes poder operar en canales digitales minimizando la necesidad de desplazarse a las oficinas.

Se destacan algunas:

- Mejora y actualización en distintos ámbitos de los canales alternativos (como por ejemplo en, Asesoramiento no independiente, CCDD, personalización de cuentas, notificaciones, cuadro de mando digital).
- Dotación de licencias específicas para impulsar la vídeo-entrevista con clientes (gestores ConTAK, B.Personal, Empresas y oficinas específicas).

- Avances en firma digital (FDO), disponible para gran parte de la operativa y productos.

### 6.2. Grupo Fineco

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.

### 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 del 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 2022 no se han detectado casos Covid en la plantilla por lo que se haya tenido que activar el protocolo establecido en la empresa.

En la actualidad no hay restricciones en cuanto al trabajo de forma presencial, pero en algunos departamentos se siguen manteniendo grupos de trabajo que alternan la presencialidad y el acceso telemático. Se siguen manteniendo las medidas de seguridad que nacieron con la pandemia y se mantendrán de esta manera siempre y cuando la situación epidemiológica sea positiva.

### 6.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2022 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:

- El 2 de mayo de 2022 se produjo la vuelta al trabajo presencial al 100% de toda la plantilla en todas las oficinas, manteniendo como medidas de prevención:
  - La obligación de uso de mascarillas por parte de los empleados
  - La recomendación de uso de mascarillas a clientes y visitas
  - El mantenimiento del protocolo de trabajo a distancia en casos de positivos por Covid
- Desde el día 15 de junio, el uso de la mascarilla en las oficinas de trabajo pasó a ser voluntario, aunque seguíamos recomendando un uso responsable de la mascarilla, especialmente a aquellas personas que pertenezcan a grupos vulnerables, en cualquier situación en la que tenga contacto prolongado con otras personas a una distancia menor de 1,5 metros.

### 6.5. 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.

A lo largo de 2022 Norbolsa ha continuado su seguimiento cercano de los acontecimientos, para adoptar las medidas necesarias tanto para proteger la salud de las personas de Norbolsa y de sus clientes, y para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía.

Para ello, se han activado, cuando ha sido necesario, las medidas adoptadas en su momento y que continúan permitiendo el satisfactorio funcionamiento de la Entidad, tanto en situaciones generalizadas como puntuales.

### 6.6. Kutxabank Empréstitos

La sociedad no se ha visto impactada debido a la pandemia por Covid de forma directa. No obstante, de forma indirecta se vió afectada por la vía de la llegada de los tipos de interés negativos.

### 6.7. 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. Durante el 2022 se han ralentizado las ventas, por un lado, por el cambio de *servicer*, que ha supuesto un proyecto de gran complejidad, por otro lado, por la situación de mercado más desfavorable tras la invasión rusa de Ucrania, la subida de los tipos de intereses.

## 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		
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
2022	122.147	8,10	36,19	17,75	17,78	20,18

\*Datos resultantes de la suma de Kutxabank individual y Cajasur individual.

NEGOCIO MAYORISTA KUTXABANK Y CAJASUR (*) Total volumen de negocio gestionado (millones euros)	
2020	6.999
2021	7.044
2022	5.237

\* 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

El Grupo Fineco, 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 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 su 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).

Ya en el anterior Plan Estratégico 2019-2021 se incluyó de manera explícita la intención de Fineco de avanzar de manera decidida en un modelo propio de sostenibilidad. El presente Plan Estratégico 2022-2024, ha sido definido como continuación del 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 los procesos de análisis y de toma de decisiones en lo que se refiere a inversiones

- 2- Ser pioneros en incorporar las cuestiones ESG a las prácticas y políticas de propiedad
- 3- Buscar una divulgación transparente de las cuestiones ESG por parte de las Entidades en las que se invierte
- 4- Promover la aceptación y aplicación de los Principios en el sector de las inversiones
- 5- Trabajar en conjunto para mejorar la eficacia en la aplicación de los Principios
- 6- Reportar la actividad y el progreso logrado 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

### 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 retail a través de la red del grupo Kutxabank.

Se mantiene una cuota de mercado a nivel nacional superior al 5%, 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 nuestro mayor gasto es la retribución que otorgamos a nuestros distribuidores por la distribución de los productos a través de su red.

Adicionalmente se prestan servicios de gestión y de control a vehículos institucionales.

Kutxabank Gestión 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 2022 en seguir fortaleciendo la actividad ASG a nivel general dentro de la compañía. Los siguientes objetivos deben ser resaltados:

- En el ámbito de Inversiones el rating interno ESG en todos los fondos debe ser mejor que su benchmark
- La media de calificación de Globos Morningstar debe ser al menos mayor a 3 globos
- Mejora continua en la evaluación anual del UNPRI
- Incorporar en la Política de Voto el ejercicio de voto sobre las compañías japonesas
- Incluir píldoras informativas de ESG en reuniones periódicas BP, etc.
- Modificación del modelo interno de rating ESG, incorporando nuevas variables
- Análisis de controversias
- Lanzamiento de nuevos fondos artículo 9
- Adecuación a avances normativos: SFDR, Taxonomía, Mifid, etc.
- Por parte de Auditoría Interna, revisión de políticas aprobadas y seguimiento de criterios de gestión del riesgo ESG
- Formación: Finalizar con éxito el plan de formación 2021/22 CFA ESG y Effas ESG
- Divulgación: Participación eventos, etc.

#### 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 incluyen tanto seguros de vida combinados con préstamos personales e hipotecarios, como aquellos otros vendidos a la red de clientes del Grupo Kutxabank con el fin de atender sus necesidades de protección, sin relación con ningún préstamo.

Por lo que a Seguros No Vida se refiere, la oferta de productos abarca principalmente los seguros multirriesgo de hogar, seguros de protección de pagos y seguros de decesos. En el caso de los seguros de hogar la oferta alcanza tanto los combinados con préstamos hipotecarios como no combinados. El seguro de protección de pagos se circunscribe, como no puede ser de otra forma, únicamente a una venta combinada, tanto con préstamos hipotecarios como personales. Por lo que a la comercialización de seguros de decesos se refiere, es también una línea prioritaria y que está dirigida a clientes mayores de 65 años.

Kutxabank Seguros pone a disposición de sus redes de distribución otros seguros de No Vida que no son de fabricación propia mediante acuerdos de distribución de Kutxabank Aseguradora con otras Entidades aseguradoras. Entre ellos destacaríamos 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. 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

### 7.1.6. 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. Kutxabank Empréstitos

La evolución del negocio de la Sociedad en el ejercicio 2022 refleja con claridad las consecuencias de la persistencia de los tipos de interés en negativo, en términos reales y nominales durante los siete primeros meses del año. 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 implicó en la primera mitad del año 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 que estaba paralizada debido también a la extrema dificultad de trasladar los tipos de interés negativos a los clientes se ha retomado en la parte final del año si bien los volúmenes son moderados. 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 septiembre se procedió a la renovación del programa de pagarés de Kutxabank Empréstitos ante la perspectiva del mantenimiento de tipos de interés positivos en el futuro más cercano.

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.

### 7.1.8. 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.

### 7.1.9. 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 2021 se llevó a cabo un concurso para la renovación del contrato de gestión de activos inmobiliarios, que tenía vencimiento en mayo de 2022, resultando adjudicatario un nuevo servicer. A finales de 2021 se iniciaron los trabajos para la puesta en marcha del protocolo de migración.

Tras la recepción de las ofertas vinculantes, Servihabitat fue el servicer seleccionado para la prestación del servicio durante un período de 5 años. EL contrato se firmó a finales de julio, con fecha de entrada en vigor el 15 de mayo de 2022.

En mayo de 2022 se ha completado la migración y cambio de servicer y entró en vigor el actual contrato de servicing con Servihabitat.

El nuevo contrato abarca un periodo de 5 años e incluye la incorporación de recursos en exclusiva para el GRUPO KUTXABANK. Adicionalmente, con este nuevo contrato se ha conseguido una reducción significativa en comisiones, sobre todo en lo que respecta a la comisión de gestión. También se ha acordado flexibilidad en la gestión y se ha incorporado un set de SLAs y KPIs para medir la calidad del servicio prestado.

### 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:

Valor económico directo generado y distribuido GRUPO KUTXABANK (miles de €)	2020	2021	2022
<b>Valor económico distribuido</b> (costes operativos + gastos de personal + gastos financieros por intereses y dividendos + impuestos brutos + inversión/donaciones a la comunidad)	1.032.388 *	1.033.304 **	1.157.411 ***
<b>Valor económico generado directo</b> (ingresos ordinarios y extraordinarios)	1.106.292	1.121.801	1.290.533
<b>Valor económico retenido</b> (Valor económico generado directo – Valor económico distribuido)	73.904	88.497	133.122

\* 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 percibieron las Fundaciones accionistas con cargo a los beneficios de 2020 superó 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 al dividendo del 2021.

\*\*\* Incluye 198.317 correspondiente a la propuesta de dividendo del 2022.

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.

La gestión fiscal del Grupo se encuentra exhaustivamente procedimentada de forma que cada una de las principales gestiones propias del área descansan en un proceso específico en función de la naturaleza de cada obligación tributaria. Esto es, existe un procedimiento diferenciado en función del objeto del proceso; liquidación de los principales impuestos, atención de recursos y requerimientos, precios de transferencia, gestión de tasas y tributos locales, atención a solvencia, entre otros.

Este procedimiento es objeto de revisión anual para modificar o incorporar los procesos oportunos en función de los ámbitos legislativos que puedan acontecer.

Asimismo, periódicamente (en función de la recurrencia de cada obligación tributaria), se documentan las oportunas evidencias de control y revisión de los procesos establecidos.

La política de Asesoría Fiscal tiene como eje central evitar cualquier contingencia fiscal, cumplir con 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 acompañar a los diferentes departamentos de la organización en aquellas cuestiones que sea de su interés.

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.

En el ejercicio 2022 se ha analizado el posible impacto derivado de la implantación del nuevo gravamen a la banca con origen en la Proposición de Ley publicada en el BOE el 30 de agosto de 2022 (Proposición de Ley de 30 agosto de 2022 "Proposición de Ley para el establecimiento de gravámenes temporales energético y de crédito y establecimientos financieros de crédito).

Se están monitorizando los cambios doctrinales en materia del Impuesto sobre Actos jurídicos documentados surgidos a raíz de la Sentencia del Tribunal Supremo 521/2020 y las consultas vinculantes V2822-21 o V3397-20 entre otras, en la legítima defensa de los intereses del Banco y de nuestros clientes.

Cabe destacar también que, de cara a optimizar el control en la eficiencia en términos de coste en IVA, se está llevando a cabo un análisis exhaustivo de la mecánica de cálculo de la prorrata de las Entidades bancarias.

Por último, en el ámbito de la mejor defensa de los intereses de las Entidades bancarias, se continúa efectuando una intensa labor de revisión de las posibles liquidaciones derivadas del Impuesto sobre el

Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) a raíz de la Sentencia del Tribunal Constitucional de 26 de octubre de 2021 y de la Sentencia del Tribunal Europeo de Justicia del 28 de junio de 2022.

Los principales mecanismos de evaluación son los controles establecidos recurrentemente para analizar los riesgos gestionados y revisar las evidencias oportunas en cada caso que actúan de soporte de las decisiones/liquidaciones efectuadas.

Se refleja a continuación la información relativa a los impuestos:

<b>IMPUESTOS Y BENEFICIOS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>GRUPO KUTXABANK</b>	<b>(miles de €)</b>	<b>(miles de €)</b>	<b>(miles de €)</b>
<b>Beneficios Después de Impuestos - ESPAÑA</b>	180.259	216.458	330.528
<b>Impuestos sobre beneficios devengados</b>	52.789	76.502	125.839

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 pueden 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\\_0](http://www.kutxabank.com/cs/Satellite/kutxabank/es/informacion_para_brinversores/informacion_financiera_0/informes_financieros_0)

Cabe mencionar que, en 2022 se llevó a cabo la sexta 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 2021. Se destacaron, entre otras, las siguientes conclusiones:

- Contribución en la economía vasca a través de su actividad corporativa al 1,17% del PIB con 776 millones de euros, al 0,81% del empleo y a la aportación a las arcas públicas de más de 294 millones de euros.
- Impacto directo, indirecto e inducido de la actividad corporativa del Grupo Kutxabank en Córdoba que asciende a 146 millones de euros equivalente al 1,13% del PIB.
- Inversión de cerca de 1.270 millones de euros en pagos a proveedores, plantilla, fundaciones bancarias y administraciones.

El estudio correspondiente al ejercicio 2022 tendrá lugar durante los primeros meses de 2023 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	2020 (euros)	2021 (euros)	2022 (euros)
Subvención Gestión Forestal	76.355	36.000 / 18.000 *	53.920,08
Subvenciones para actividades de formación (Fundación Tripartita y FUNDAE)	343.800,48	277.491,61	365.036,93
Subvenciones para promoción del Euskera (Lanhitza)	0	23.100**	26.250
Subvención actividades de responsabilidad social	-	3.000	0
Subvención Funcas. Programa Educa para educación financiera	239.600€**	0	109.000€

\* Concedida pero no se abonará hasta ejecutar las labores de repoblación.

\*\*Información incluida en 2022.

### 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 este sentido, tras finalizar en 2021 los desarrollos necesarios para prestar el servicio de Asesoramiento no Independiente a través de la Banca online, a lo largo de 2022 se han ido incorporando parte de estas funcionalidades a la operatoria en la Banca Móvil, trabajos que continuarán previsiblemente a lo largo de 2023. De esta forma, conseguimos que la operatoria relacionada con Fondos de Inversión pueda ser realizada por el cliente de forma ágil y autónoma cumpliendo con la regulación vigente en todo lo referente a la protección al inversor.

Pero sin lugar a duda, la gran novedad de 2022 la ha constituido la entrada en vigor de la normativa Green MiFID. En efecto, MiFID, la regulación más importante a nivel europeo en lo referente a los productos y servicios de inversión no ha tardado en incorporar a su ámbito de actuación los nuevos criterios de sostenibilidad que emanan de la regulación SFDR. Uno de los puntos fuertes consiste en involucrar a los clientes hacia esta nueva cultura de inversión,

provocando que con sus decisiones sesguen dicha inversión hacia actividades sostenibles. Así las cosas, Green MiFID pivota sobre dos pilares de actuación fundamentales:

1. Las Entidades deben introducir en los procedimientos de evaluación de idoneidad (test) preguntas que ayuden a identificar las preferencias medioambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) de los clientes. En consecuencia, las recomendaciones que se formulen al cliente asesorado o las decisiones de inversión que se tomen para gestionar su cartera delegada deben reflejar tanto los objetivos financieros como, en su caso, las preferencias ASG de dicho cliente. En la práctica, la labor ha consistido en incorporar preferencias de sostenibilidad de los clientes en los test de idoneidad de ambos servicios.
2. Por otra parte, de cara a la transparencia se ha procedido a actualizar la información precontractual y postcontractual de ambos servicios, incluyendo la información correspondiente a los nuevos aspectos de sostenibilidad. Este punto en concreto aún está en desarrollo y se irá perfeccionando a lo largo de 2023.

La propia SFDR por su parte sigue con el calendario previsto, con diferentes hitos que deben cumplir las Entidades en un plazo aproximado de dos años. En concreto, se está avanzando en las tareas relacionadas con la adaptación de la información recogida en el anexo de sostenibilidad, tanto de Fondos de Inversión como de Carteras Delegadas, así como en el contenido a mostrar en la web de la Entidad en relación con esta materia.

En relación a los productos de previsión, en 2022 Kutxabank ha adaptado sus sistemas al nuevo límite establecido para Planes de Pensiones, que bajó la aportación máxima de 2.000€ a 1.500€. De la misma forma, se adaptó el catálogo de artículos por aportación a planes para adecuarse a este nuevo límite. También se ha iniciado el desarrollo de un Plan de Pensiones de Empleo cuyo fondo de pensiones ya está constituido y se continuará avanzando con el objetivo de tenerlo disponible en el ejercicio 2023.

Estas actualizaciones han llevado a reforzar el asesoramiento realizado a las y los 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.

Por otra parte, durante este año se ha constituido el Comité de Seguimiento de Productos, integrado por los mismos miembros que el Comité de Nuevos Productos con la misión de realizar un seguimiento tanto de los nuevos productos y servicios lanzados en el año, como de las familias de productos que integran el catálogo de productos y servicios del grupo. La función de este Comité es comprobar si todos estos productos y servicios siguen ajustándose a todas las características que se indicaron en su lanzamiento (público objetivo, canales de distribución, ...) y en caso contrario promover el ajuste de los mismos a su realidad actual.

Del total de 27 productos formalizados durante 2022, este Comité consideró 20 como 'equiparables' mientras que 7 fueron calificados como 'nuevos'. El área de Sostenibilidad 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 2022 se realizó un estudio de investigación para valorar el comportamiento financiero de los clientes particulares para ambas entidades. Dicho análisis ha reflejado una mejoría de Cajasur respecto al mercado y un descenso en dicha valoración en el caso de Kutxabank. De cara a mejorar estos resultados se ha planificado una campaña institucional de la imagen de Kutxabank en distintos medios.

La valoración, en una escala de 1 a 10 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – KUTXABANK	2020	2021	2022
	7,2	6,92	6,91

La valoración, en una escala de 1 a 10 ha sido la siguiente:

Valoración de la satisfacción global de clientes particulares – CAJASUR	2020	2021	2022
	7,34	7,21	7,89

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	2020	2021	2022
	8,4	8,3	Este año no se ha realizado estudio

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:

	2020	2021	2022
<b>Valoración de la satisfacción global de clientes particulares NORBOLSA</b>	*	*	4,37

*\* 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 están presentes en el día a día de sus clientes, creando la experiencia digital actual para el cliente del futuro.

A lo largo de 2022 se han promovido diferentes iniciativas digitales poniendo el foco en varios ejes:

- Iniciativas que avanzan en la autogestión: automatización del proceso de alta de notificaciones, solicitud de certificados, mejoras en accesibilidad y experiencia de usuario App, ampliación operativa Banca Móvil (amortización de préstamos, seguros, fondos, ...), personalización de cuentas en la app, ampliación de funciones en cajeros bajo contactless, nuevo proceso hipoteca con simulador online con preaprobación y precio personalizado, avances en Bizum, gestión online de operaciones de plazox...
- Accesibilidad para personas con deficiencias visuales: adaptación de la app también en Sistema operativo Android.
- Acercamiento al colectivo de Mayores con una versión de iniciación de la app, talleres de formación en digitalización y desarrollo sitio web Kutxabank contigo.
- Optimización y evolución de funcionalidades como el Muro, sistema de recogida de opiniones de los clientes, solicitud de cita previa, proceso de onboarding, aviso de caducidad de DNI y envío online de renovación o solicitud de préstamos en Banca Online.
- Nuevas modalidades en firma de operaciones (trámites hipoteca), nuevas notificaciones (compra-venta de valores, cobro extracto de tarjeta) y reforzamiento de las medidas de seguridad.
- Acompañamiento al cliente en sus decisiones financieras más importantes: ahorro previsión, financiación consumo, inversiones...
- Información y ayuda continua: con nuevas herramientas de asistencia y acompañamiento al cliente.
- Asistiéndoles para que puedan realizarlo por sí mismos o guiados por su gestor: muro, firma digital, video-entrevista.
- Recabando de forma periódica la valoración de la experiencia y opiniones de clientes mediante encuestas, conversaciones online.

En lo que se refiere al ámbito de empresas, destacan iniciativas desarrolladas como la firma digital para trámites de empresas y generación de avales digitales.

Se subraya el funcionamiento plenamente operativo de la plataforma Next Generation en Banca online que permite la canalización de fondos hacia proyectos de valor y acompañar a las empresas y particulares en la obtención de ayudas.

Por otra parte, el número de usuarios que opera de forma prioritaria 'vía online' continúa experimentando un crecimiento continuo. En torno al 60% de los clientes del Grupo Kutxabank son ya digitales, y el 85% 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 este sentido, una experiencia de cliente más ágil y autogestionada de los clientes permite disminuir el uso del papel dentro de la Entidad reduciendo así el impacto negativo que pueden causar su negocio en el medioambiente, así como las soluciones de relación a distancia que evitan desplazamientos con el consiguiente ahorro de energía.

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.

Desde el Grupo Kutxabank se quiere impulsar la innovación y la digitalización con el objetivo de transformar los procesos para ser más digitales, productivos, eficientes y cuidar el medioambiente. Como un actor clave en el entorno económico y social en el que desarrolla su actividad, las decisiones de inversión y desarrollo deben estar atravesadas por criterios de sostenibilidad ambiental y social.

### 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.
- Se valora positivamente las labores de accionariado activo desempeñadas por los gestores terceros, y se cuenta 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 se cuenta 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 proveedores, 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 2022 se han promovido diferentes iniciativas con el fin de afrontar estos retos:

- Apuesta por la orientación progresiva ESG de los productos de Fineco: Durante el 2022, los fondos de inversión de Fineco "Fon Fineco Renta Fija Internacional, FI", "Fon Fineco Patrimonio Global, FI", "Multifondo América, FI" y "Multifondo Europa, FI" han renovado la certificación ESG por parte de LuxFLAG, Entidad certificadora sin ánimo de lucro independiente de prestigio internacional. 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.

Asimismo, de los dos fondos de inversión lanzados en 2022, "Fon Fineco Gestión III, FI" y el fondo por compartimentos "Fineco Investment Office, FI", se han clasificado cuatro de los seis compartimentos como "producto que promueve características de sostenibilidad" según lo establecido en el Reglamento de Divulgación (SFDR). De esta forma, actualmente el Grupo Fineco cuenta con el 48% de sus fondos de inversión y compartimentos clasificados bajo el artículo 8 según SFDR. El resto de los productos están clasificados como artículo 6 y no existe ninguno bajo el artículo 9.

- Durante el 2022, en el contexto de desarrollo de la regulación específica en materia de sostenibilidad (Reglamento de Divulgación, Reglamento de Taxonomía, Modificaciones Directiva MiFID II...) el Grupo Fineco continúa adaptando sus políticas y procedimientos a la normativa aplicable. Como principal novedad del ejercicio, cabe destacar la incorporación de las preferencias de sostenibilidad de los clientes en la evaluación de la idoneidad en el marco de la prestación del servicio de asesoramiento sobre inversiones.

#### 7.4.3. Kutxabank Gestión

La gama de productos ofrecida 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). 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, adaptándonos 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.

A finales de 2022 están en proceso de constitución dos fondos Artículo 9, uno de renta fija y otro de renta variable, que cuentan con un claro objetivo de sostenibilidad.

#### 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.

Innovación del proceso de contratación omnicanal y del proyecto de digitalización de los procesos de back office con los clientes: ambos hitos están recogidos en el Plan Estratégico del banco y se llevan a cabo trabajando en común con las diversas áreas del banco implicadas, ya que son proyectos que afectan a ambas Entidades. Todo cambio relevante que afecte a productos o su comercialización, debe

pasar por los correspondientes Comités tanto de la compañía (Comité de Gobernanza, Comité Técnico) como del banco (Comité de productos, etc) que están regulados internamente por las correspondientes Políticas. Adicionalmente son sometidos de manera previa al análisis y valoración de los departamentos de cumplimiento normativo y asesoría jurídica de las dos Entidades y cuando es necesario, al escrutinio de Seguridad Lógica.

En el proceso continuo de mejora del portfolio de productos, se ha trabajado en la ampliación de la oferta de seguro multirriesgo de Hogar, ofreciendo al cliente la posibilidad de contratar una nueva modalidad de seguro de altas prestaciones a través del complemento "Pack Premium". Se ha seguido avanzando en el reto de transformación digital de la Entidad, implementando la posibilidad de contratación del seguro de hogar a través de la Firma Digital Omnicanal y comenzando con el análisis de la venta a través de este canal del seguro de Vida. También se ha seguido avanzando en la mejora de digitalización de los canales de comunicación con el cliente, facilitando a través de canales a distancia la relación cliente compañía: envío de sms/emails para dar información sobre el estado de los siniestros, envío de documentación, gestión autónoma de prestaciones, etc.

#### 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 y como parte del plan estratégico, se ha comenzado a trabajar en colaboración con Kutxabank en un proyecto conjunto de desarrollo de una plataforma digital de inversión.

### 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)): <https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/web/servicio-atencion-al-cliente-/generico>

El SAC dispondrá de los siguientes plazos a contar desde la presentación de la queja o reclamación ante el Servicio, en cualquier oficina abierta al público de las entidades del grupo así como en la dirección de correo electrónico habilitada al efecto, para dictar un pronunciamiento sobre la misma:

- a) En las quejas o reclamaciones presentadas por usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en el plazo de quince (15) días hábiles.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince (15) días hábiles por razones ajenas a la voluntad del Servicio de Atención a Clientes, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la queja o reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

- b) Para las restantes quejas o reclamaciones, cuyo ámbito de aplicación no quede enmarcado en el Real Decreto-ley 19/2018 referido en el apartado a) anterior:
- En el plazo de un mes, si la queja o reclamación ha sido interpuesta por un consumidor.
  - En el plazo de dos meses, si la queja o reclamación ha sido interpuesta por un no consumidor.

A nivel de grupo, el plazo medio de resolución de las quejas y reclamaciones que han tenido entrada en 2022 ha sido de 17,57 días.

Entre las medidas mitigadoras adoptadas por el SAC de la Entidad, con carácter trimestral se celebran reuniones con el área de negocio en las que se pone de manifiesto las incidencias detectadas, a la vista de las quejas y reclamaciones recibidas, y se adoptan las decisiones que correspondan, con el objeto de reducir la entrada de reclamaciones en el Grupo.

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. Asimismo, 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:

- 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.
- 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.
- 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 2022 ascendieron a 13.443 (12.314 durante el ejercicio 2021), habiendo sido admitidas a trámite 12.873 (12.005 en el ejercicio 2021), de las que 7.496 (8.021 en el ejercicio 2021) se han resuelto a favor del Grupo y 4.081 a favor del usuario financiero (3.956 en el ejercicio 2021). Quedan pendientes de resolución 1.296 expedientes.

El aumento de expedientes en el ejercicio 2022 se ha debido a diversas causas, tales como:

- Cierre de oficinas, que provoca quejas de los clientes por tener que desplazarse a operar a sucursales a mayor distancia de su domicilio
- Disconformidad con establecimiento de nuevos horarios para el servicio de caja
- Subida del precio de las operaciones de crédito
- Implantación de nuevas comisiones (en el año 2022 se han comenzado a repercutir gastos por reclamación de impagados)
- En el ejercicio pasado hemos recibido múltiples reclamaciones de despachos de abogados reclamando por tarjetas de crédito que consideraban Revolving, a pesar de que en muchos casos no lo eran

La tipología de los principales motivos de reclamaciones y quejas presentadas fue la siguiente:

	<b>2022</b>
Gastos y comisiones.	39,23%
Información y documentación.	2,33%
Tramitación.	4,34%
Venta cruzada.	9,92%
Disconformidad.	18,26%
Intereses (ordinarios, demora).	2,54%
Modificaciones y resoluciones contractuales.	0,74%
Fraude por Internet y resto.	3,40%
Relacionados con Productos de Inversión, Seguros y Otros	0,56%
Otros	18,68%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

Dada la nueva clasificación impuesta por el Banco de España a partir de julio de 2022, se modifican los literales y no es posible continuar con la clasificación reportada en informes anteriores. No obstante, se recogen a continuación las quejas y reclamaciones de los ejercicios 2020 y 2021:

<b>Motivo</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Calidad, disconformidad con el servicio Ex-ante (información y	1,18%	1,26%
Calidad, disconformidad con el servicio Ex-post (falta de	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 538 en el ejercicio 2022. Admitidas a trámite todas las reclamaciones recibidas, de las que se resuelven 176 a favor de la Entidad y 356 a favor del usuario financiero, y quedando 0 pendientes de resolución. En el ejercicio 2021 se recibieron por esta vía 373 reclamaciones, admitiéndose a trámite todas las reclamaciones, de las que 235 se resolvieron a favor del Grupo y 138 a favor del usuario financiero.
- Las reclamaciones por gastos de formalización de préstamos hipotecarios, que han ascendido en los ejercicios 2022 y 2021 a 10.414 y 19.540, respectivamente. De las 10.414 se han admitido

10.407 y se han resuelto 1.492 a favor del Grupo y 8.847 a favor del usuario financiero, quedando el resto, 68, 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:

RECLAMACIONES A LA INFORMACIÓN QUE ACOMPAÑA A LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS GRUPO KUTXABANK	2020	2021	2022
N.º de reclamaciones recibidas por el SAC en relación a la publicidad	3	3	0
N.º reclamaciones presentadas al Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con la publicidad	0	0	0
N.º de reclamaciones que el Banco de España se ha pronunciado a favor de Kutxabank	1	0	0
N.º de quejas / reclamaciones atendidas desde el SAC sobre la información y etiquetado de productos promocionales	2	6	0

### 7.5.2. Grupo Fineco

Todos los productos y servicios comercializados por el Grupo Fineco han sido previamente aprobados por las autoridades correspondientes (CNMV, 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 2022, 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 2022 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.

- A lo largo del 2022 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 informar en su actuación, ni tampoco una propugnación de medidas de mejora de la normativa.

### 7.5.3. Kutxabank Seguros

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 le 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	2022
<b>Total</b>	803	940	842

#### 7.5.4. 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 cada 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 2022 se han recogido 2 reclamaciones de clientes, una relacionada con las tarifas y otra sobre la operativa con valores internacionales.

#### **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:

<b>RECLAMACIONES EN EL ÁMBITO DE PROTECCIÓN DE DATOS GRUPO KUTXABANK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Número total de filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se han identificado</b>	0	0	0
<b>N.º reclamaciones recibidas por el no cumplimiento de la normativa de protección de datos</b>	102	73	46
<b>N.º reclamaciones de la Agencia de Protección de Datos</b>	3	1 Requerimiento de información	6 (requerimientos de información)

<b>SOLICITUDES EJERCICIOS DE DERECHOS EN EL ÁMBITO DE PROTECCIÓN DE DATOS GRUPO KUTXABANK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>N.º solicitudes Acceso de datos personales</b>	11	44	63
<b>N.º solicitudes Rectificación de datos personales</b>	10	12	27
<b>N.º solicitudes Cancelación de datos personales</b>	204	242	551
<b>N.º solicitudes Oposición de datos personales</b>	553	357	871
<b>N.º solicitudes Decisiones Automatizadas de datos personales</b>	-	-	11
<b>N.º solicitudes de Revocación de la Oposición de datos personales</b>	59	10	-
<b>N.º solicitudes Limitación de datos personales</b>	-	-	1
<b>N.º solicitudes Portabilidad de datos personales</b>	-	-	-

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2020	2021	2022
N.º de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	1	0
Valor económico (euros) de sanciones administrativas/judiciales contra la organización por incumplimiento de la normativa en cuanto a la protección de datos	0	60.000*	0

\* 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, de detección 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.

En este sentido, 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 ha establecido 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 2022 para la mejora de la ciberseguridad han sido las siguientes:

1. Implantación de la metodología MITRE ATT&CK para la gestión de ciberamenazas
2. Desarrollo de diferentes Ciberejercicios a través del ISMS Forum
3. Estudio, implementación y optimización de reglas de los Firewalls
4. Seguimiento continuo de las amenazas cibernéticas derivadas del conflicto Rusia-Ucrania a través de informes de inteligencia e implementación de las medidas de seguridad correspondientes en cada caso

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 al Comité de Ciberseguridad.

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.

### 7.7.1. Grupo Fineco

El Grupo Fineco cuenta con un Sistema de Seguridad de la Información certificado bajo la norma ISO 27001 y Auditado anualmente por Lloyds Register.

### 7.7.2. Kutxabank Gestión

El Consejo de Administración de la Gestora, en su sesión del día 22 de marzo de 2022 ratificó la actualización de la Política y de la Normativa de Seguridad del Grupo aprobada con fecha 14 de febrero de 2022, en el Comité de Ciberseguridad de Kutxabank.

Dichos documentos fueron enviados a todos los empleados de la Entidad Gestora.

Asimismo, se incidió en las cuestiones actualizadas en los documentos.

Los cambios más relevantes en la "Normativa general para la Seguridad y Ciberseguridad" son los siguientes:

1. Añaden una nota en "Precisiones sobre el uso de los sistemas de información": "Nota: La aplicación de la presente Normativa a los proveedores de la Entidad, tanto en lo referente a las

buenas prácticas como a las obligaciones señaladas en los apartados siguientes, incluye también los casos en los que el desarrollo de las actividades asociadas a la relación contractual se lleven a cabo en las instalaciones o dependencias del propio proveedor o de sus subcontratas (en caso de haberlas), al menos, en lo correspondiente al uso o tratamiento de sistemas o información de la Entidad.”

2. Un añadido en “Acceso y difusión de información de la Entidad” en Obligaciones: “Queda igualmente prohibido hacer uso de sitios Web disponibles en Internet para el tratamiento o almacenamiento de información interna de la Entidad, especialmente aquella considerada confidencial o sensible, salvo autorización expresa del responsable del área de la Entidad que lo pueda requerir. Esta prohibición incluye el uso de sitios destinados al tratamiento/conversión de archivos ofimáticos (Word, PowerPoint, Excel, pdf...) así como herramientas de traducción (p.ej.: Google Translate).”
3. El siguiente añadido en el apartado “Uso del correo electrónico”: En Buenas Prácticas: “En caso de duda, el correo recibido se debe adjuntar (no reenviar, sino incluir como adjunto) a ciberseguridad (ciberseguridad@grupokutxabank.com) para que se pueda analizar en detalle.”

En Obligaciones: “Se prohíbe utilizar los medios de contacto proporcionados por la Entidad (correo electrónico, teléfono fijo o móvil) para registrarse o darse de alta en sitios o empresas ajenas a la actividad profesional”.

### 7.7.3. Kutxabank Seguros

Para garantizar unos niveles adecuados en materia de Privacidad y Seguridad de la Información, el grupo Kutxabank Seguros se ha provisto de los siguientes medios:

- Un sistema de gobernanza para la gestión de la seguridad IT, la ciberseguridad y la protección de la información, en el que cabe destacar:
  - o Política de Privacidad
  - o Manual de seguridad
  - o Plan de continuidad de negocio, etc.
  - o Responsable de Seguridad
  - o Delegado de Protección de Datos
  - o Comité de Infraestructura y Seguridad
  - o Asesor externo en materia de seguridad IT y ciberseguridad
  - o Servio externo de intervención rápida en caso de ciberincidentes, forensic, etc.
  - o Para 2023 está programado reforzar el sistema de gestión de riesgos IT y su gobernanza siguiendo un plan director con acciones en múltiples ámbitos de IT

- Conjunto de medidas técnicas y organizativas que ayudan a lograr los objetivos estratégicos de seguridad y ciberseguridad, por ejemplo:
  - o Normativas, procedimientos, manuales, controles, log, etc.
  - o Arquitectura de seguridad interna y perimetral
  - o Para 2023 está programado disponer de un sistema SOC/SIEM completo
- Formación y concienciación continua:
  - o Cursos de formación a la plantilla y campañas de concienciación con empresas expertas en ciberseguridad
  - o Promover de forma continua una cultura de seguridad a todo el personal y externamente a proveedores

#### 7.7.4. Norbolsa

Norbolsa cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, basado en la norma ISO 27000.

Dicha norma permite establecer políticas, procedimientos y controles con objeto de disminuir los riesgos de nuestra organización.

La implantación de nuestro sistema de gestión se realiza con la implicación de toda la empresa, empezando por la dirección sin cuyo compromiso es imposible su puesta en marcha.

Con este sistema se consigue:

- Identificar los sistemas de información susceptibles de protección y definir las principales medidas de seguridad
- Identificar los servicios críticos e implementar las salvaguardas necesarias tales como copias de seguridad y procedimientos de continuidad de negocio
- Obtener una reducción de riesgos mediante el establecimiento y seguimiento de controles sobre ellos hasta alcanzar un nivel asumible
- Racionalizar y realizar un buen uso de los recursos
- Convertir la seguridad en una actividad de gestión en la que participa toda la organización
- Asegurar el cumplimiento de la legislación vigente
- Extender nuestra política a los proveedores con los que Norbolsa trabaja

El Sistema de gestión de la seguridad da cobertura y se aplica en todas las áreas de la compañía.

Asimismo, Norbolsa cuenta con un Manual sobre Tratamiento de Datos de Carácter Personal, donde se identifican todas las cuestiones relativas al correcto tratamiento de los datos de carácter personal dando cumplimiento a la prescripción legal establecida en la normativa europea relativa a la protección de las



personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, conocida como RGPD.

Todo ello se complementa con un sistema de monitorización y administración de dispositivos para detectar y notificar rápidamente eventos de seguridad de forma que se trate de minimizar el impacto de una amenaza cuando ocurre.

### 8. Desempeño ambiental

El Grupo Kutxabank está plenamente comprometido, tal y como se recoge en su **Política de Sostenibilidad**, en apoyar e impulsar la descarbonización del entorno en el que opera. Para ello, impulsa medidas para ser un **actor clave en el proceso de transición hacia una economía baja en emisiones, basada en el crecimiento sostenible**.

La Entidad asume el compromiso de desarrollar una **actitud proactiva** en la protección del entorno, la prevención de la contaminación y la degradación ambiental. Trata de minimizar el consumo energético y el uso de los materiales necesarios para el ejercicio de su actividad. También gestiona de forma responsable los residuos que genera su actividad.

El modelo de sostenibilidad ambiental de Kutxabank actúa en tres líneas fundamentales. Por un lado, calcula las emisiones de forma continua. Además, establece planes de reducción de sus propias emisiones y de las compañías financiadas. En tercer lugar, gestiona con criterios de sostenibilidad los bosques que mantiene en propiedad, los cuales actúan como sumideros de carbono.

Durante 2022 se han dado **dos hitos importantes en la gestión medioambiental**. Se ha aprobado el **Plan de Sostenibilidad para el periodo 2022-2024**, que constituye su **hoja de ruta en materia ambiental, social y de gobernanza**.

En el ámbito externo, el Grupo financiero ha sido **evaluado por la agencia de rating sostenible Morningstar Sustainalytics** por primera vez. Se ha situado en el 1% de Entidades con mejor calificación del mundo, con una exposición a los riesgos de sostenibilidad “inapreciable” y una “sólida gestión general” en materia ESG. Como resultado, se ha situado en el puesto 27 de todos los bancos analizados en el mundo.

El Plan de Sostenibilidad recoge 21 iniciativas con impacto directo en el ODS13, acción por el clima. Las líneas de trabajo están clasificadas por ejes estratégicos orientados a los objetivos marcados para reducir su impacto ambiental, y se clasifican en tres bloques: cambio climático y eficiencia energética, economía circular y gestión de residuos, y las relacionadas con la gestión de riesgos climáticos y medioambientales y su divulgación.

Dentro de la línea estratégica de **cambio climático y la mejora de la eficiencia energética**, el Grupo financiero mantiene su compromiso de reducir su huella de carbono. En este ejercicio se han incluido en el cálculo de la huella corporativa los datos de todas las empresas “materiales” del Grupo, aunque el mayor impacto corresponde a Kutxabank y Cajasur, que ocupan aproximadamente el 97% de la superficie total de las instalaciones.

Con el objetivo de reducir su huella, el Grupo financiero ha continuado trabajando en la reducción de emisiones CO2 corporativas, en el scope 1 y 3, manteniendo en cero el scope 2 gracias a su contrato de energía verde.

Para ello, se han fomentado medidas de eficiencia energética, a través del desarrollo de la regulación inmótica de los centros de trabajo, la renovación de los equipos de climatización, así como la mejora de la Iluminación a sistemas LED. Tras la incorporación de estas iniciativas, se ha definido el modelo de ‘oficina sostenible’ que será implantado en las sucursales bancarias nuevas o renovadas.

Se ha continuado con la certificación energética de los edificios centrales y las oficinas, ya finalizada en el 100% de los centros en Euskadi. También se ha dado cumplimiento a las medidas de choque del plan de ahorro energético estatal.

En las emisiones de alcance 3, se ha comenzado a preparar el procedimiento para el cálculo de la huella *in itinere* de la plantilla, para crear un plan de movilidad que fomente la reducción de estas emisiones y la movilidad sostenible.

En cuanto a la **revisión del procedimiento de cálculo de la huella corporativa**, se ha realizado una auditoría interna que ha utilizado como referencia la Norma ISO 14064-1. Las recomendaciones planteadas en la auditoría se integrarán en un plan de mejora del proceso, que se abordará en 2023.

Así mismo, cabe destacar que se ha establecido una reducción de la huella de carbono calculada de hasta un 86% para el 2024 en relación a los resultados del año base 2019.

Kutxabank ha continuado gestionando los bosques que tiene en su propiedad. Se cumplen 100 años desde que se inició la compra de montes para su reforestación. Durante 2022, se han repoblado 83 hectáreas, en las que se han plantado 100.000 árboles con los nuevos criterios de selección de especies según la capacidad de absorción de CO<sub>2</sub>.

**En relación con las emisiones financiadas**, en diciembre de 2019, la Entidad firmó el acuerdo de la COP25, por el cual se comprometía a alinear su actividad con los objetivos del Acuerdo de París contra el cambio climático. Entre las diferentes actuaciones definidas, la Entidad se comprometió a establecer y publicar sus **objetivos de descarbonización**.

Se trata de un primer ejercicio preliminar, sujeto a revisión, que permite a la Entidad comenzar a explorar las metodologías para alinear su cartera crediticia, según las rutas de referencia fijadas para el cumplimiento del Acuerdo de París. De esta forma, se han fijado unas metas de descarbonización en cada uno de los sectores analizados.

En este contexto, los Órganos de Gobierno de Kutxabank han aprobado en 2022 la fijación de objetivos de descarbonización intermedios para 2030. Dichos planes se aplicarán en los sectores y las carteras de mayor impacto y con un peso significativo para la Entidad, como son la cartera hipotecaria residencial, y los sectores de energía y oil&Gas, con rebajas del 10%, el 30% y del 30%, respectivamente.

Además, la Entidad ha clasificado **por sectores su política de sostenibilidad**, lo cual le permite identificar mejor las actividades más perjudiciales desde el punto de vista medioambiental y social.

En materia de financiación, el Grupo ha continuado evolucionando su **oferta financiera sostenible**, que ha mantenido un fuerte ritmo de crecimiento a lo largo de todo el 2022, tras conceder 2.384 millones de euros, por encima de su objetivo anual. Durante este ejercicio se ha trabajado en la definición del **marco de financiación sostenible** del grupo Kutxabank, que se presentará durante el primer trimestre de 2023.

En 2022 se ha desarrollado un nuevo producto específicamente diseñado a favorecer la rehabilitación energética de las viviendas. El nuevo 'Préstamo Eficiencia Energética' permitirá financiar desde el anticipo de la subvención hasta el presupuesto completo de las reformas realizadas.

Kutxabank ha dado un paso más en su compromiso estratégico de reducir la huella de carbono con la **sustitución de forma gradual de todas las tarjetas de crédito y débito**, que en adelante estarán fabricadas íntegramente de materiales **plásticos reciclados**, procedentes de residuos de la construcción de bolsas de plástico y de las propias tarjetas caducadas.

La Entidad ha realizado en 2022 el **primer estudio del impacto ambiental de su Bono Verde**, que colocó con éxito 500 millones de euros en octubre de 2021. Los fondos recibidos han sido utilizados para financiar proyectos de energía renovable, transporte limpio y edificios verdes. El marco promovía la contribución a tres de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas –Energía Asequible y Limpia (ODS 7), Ciudades y Comunidades Sostenibles (ODS 11) y Acción por el Clima (ODS 13)– y a los seis objetivos medioambientales de la Unión Europea.

La emisión permite un ahorro de emisiones de 4.708,1 toneladas de CO<sub>2</sub>, un ahorro energético ligado al sector residencial 21.974 MWh y una generación anual de 113.186,06 MWh, gracias a la financiación de nuevos aerogeneradores.

El Grupo financiero ha trabajado **la economía circular y la gestión de residuos** con el objetivo de disminuir el consumo de papel. Gracias a la tecnología digital, se ha reducido notablemente el uso del papel en la correspondencia, con una disminución de 1,2 millones de envíos anuales.

En cuanto al **Marco de gestión de riesgos climáticos y medioambientales y su divulgación**, la Entidad ha continuado reforzando su modelo de gestión de los riesgos climáticos y medioambientales, y ha avanzado de forma significativa en las diferentes líneas de actuación definidas en su hoja de ruta de adaptación a las expectativas definidas por el BCE.

Asimismo, Kutxabank se ha sometido a un intenso ejercicio supervisor en materia de sostenibilidad, y ha sido objeto de una revisión temática y de una inspección específica. Asimismo, a principios del año ha participado en el ejercicio de stress test climático del BCE.

La Entidad ha aprobado su Marco de Stress Testing Climático y Medioambiental, que amplía y sofisticada el número y la tipología de pruebas de resistencia desarrolladas. Éstas le permiten extraer conclusiones más exactas sobre la fortaleza y la sostenibilidad de su modelo de negocio. De forma complementaria, se está recopilando y almacenando toda la información climática y medioambiental relevante del negocio y la de sus principales contrapartes.

En julio de 2022, Kutxabank publicó su primer reporting climático, basado en los estándares del TCFD (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures). Además, continúa trabajando intensamente en dar respuesta a los diferentes requerimientos regulatorios en el ámbito del reporting climático y medioambiental (tanto sobre el Reglamento de Taxonomía, como las plantillas del Pilar III de la EBA y las peticiones específicas del BCE).

En concreto, en relación con el reporting vinculado con las obligaciones de divulgación derivadas del art 8 del Reglamento de Taxonomía y que se desarrollan en el Reglamento 2021/2178, se incluye en esta Memoria, en cumplimiento de las mismas, el apartado 8.8, complementado con el Anexo I.

La Entidad se ha adaptado a los requerimientos del **Green Mifid**, por lo que ha incorporado la sostenibilidad en la relación con sus clientes. De esta forma, en los procedimientos de evaluación de idoneidad se incluyen preguntas que permiten identificar las preferencias medioambientales, sociales y de buen gobierno (ESG).

Kutxabank Gestión fue pionera al cumplir íntegramente con el artículo 8 del texto legal, que clasifica aquellos fondos que promueven características ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) en sus procesos de inversión.

La plantilla de Kutxabank ha recibido 17.000 horas, y la de Caja Sur 7.000 horas, de **formación en sostenibilidad** en 2022. Entre los diversos ciclos formativos presenciales y online que se han desarrollado, destaca la certificación en inversiones sostenibles, impartido en tres ediciones por la Barcelona School of Management, y que ha superado el 93% de las gestoras y gestores de Banca Personal de Kutxabank.

El Grupo desarrolla **proyectos en colaboración con diferentes sectores económicos**, para desarrollar la Taxonomía de la UE; definir una metodología para medir la huella de carbono propia y la de su cartera crediticia, con la que fijar objetivos de descarbonización; integrar los riesgos en el ICAAP y desarrollar pruebas de stress. También colabora en la recopilación de datos climáticos relevantes, como las emisiones de las contrapartes, los indicadores sobre Taxonomía, o la información sobre Certificados de Eficiencia Energética, entre otros.

Además, Kutxabank participa en el **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.

Durante 2022, se han llevado a cabo varios estudios, entre los que destaca el análisis en detalle de los criterios de aplicación de la Taxonomía para las operaciones de compra de inmuebles, el análisis de las herramientas que analizan el comportamiento de una Entidad con base en los criterios ESG, tales como ratings, indicadores, sistemas de gestión y reporte ambiental, y el estudio realizado sobre la financiación de la agricultura sostenible.

Además, de cara a 2023-2024 se han establecido los siguientes objetivos:

- Plan Renove clima oficina: renovación 25 oficinas / año (entre Kutxabank y Cajasur).
- Eficiencia energética: 12 obras en oficinas al año (entre Kutxabank y Cajasur) que redundan en la mejora de la eficiencia energética de la oficina y cumplen con la normativa de accesibilidad.
- Instalación de sistema de control remoto en oficinas: objetivo de 100 oficinas al año (entre Kutxabank y Cajasur).

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 y como consecuencia de la pandemia, el consumo de papel y tóner se redujo 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 vieron reducidos considerablemente. Además, a lo largo de estos dos años se realizaron diversas formaciones en materia ESG.

Aunque en 2022 el consumo de papel y tóner se ha incrementado por el aumento de la presencialidad de la plantilla en oficinas, los datos arrojan el compromiso y el nivel de concienciación de las personas que forman parte de la plantilla en cuanto a la reducción del gasto de papel. Por otro lado, a lo largo de este año se han seguido realizando formaciones en materia de ESG en las que algunos empleados 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	2020	2021	2022
Consumo papel blanco (continuo y plano) (kg)	97.682	103.866	88.286
Consumo papel FSC+PEFC (A3, A4 y sobres) (kg)	299.833	311.613	261.692
Consumo total de papel (kg)	397.515	415.479	349.978
N.º personas	5.365	5.205	5.023
% consumo papel FSC+PEFC / total	75,43%	75%	74,77%
Consumo papel total (kg) por persona	74,09	79,82	69,68

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 permitiría 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 venido visibilizando desde su puesta en marcha. Fruto de este plan, en 2022 se han enviado 15.580 kg de papel menos y 20.325 kg menos de sobres.

Asimismo, en el año 2022 han continuado los logros en esta materia con las siguientes iniciativas:

- Reducción del consumo de papel mediante las siguientes acciones:
  - 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). A destacar:

1. eliminación/reducción del expediente físico de operaciones de activo, eliminando requerimiento de elevar el expediente físico a Riesgos para su aprobación
  2. implantación de la FDO con diferimiento en las fases de solicitud y evaluación de la tramitación del préstamo hipotecario
  3. implantación de la primera fase de la hipoteca digital, que facilitará el intercambio de información y documentación por canales a distancia
- 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
  - o Continuar con la revisión y eliminación pre-impresos: trabajo iniciado en 2017 y en curso hasta la actualidad (en desarrollo la eliminación de preimpreso A5 - eliminación de los sobres PIN para las claves de tarjetas y BOL)
  - o Implantar la firma electrónica digital en avales SOLRED (firma interna), y en desarrollo para el uso en apoderados (firma de los clientes)
- En Kutxabank, esta acción ha logrado una reducción de casi el 27% de los preimpresos desde el año 2020:

<b>CONSUMO PREIMPRESOS KUTXABANK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>(uds)</b>			
IMPRESO GENÉRICO Kutxabank CARTA A5 CON LOGO	3.814.500	3.617.275	2.815.500
RESTO IMPRESOS	555.755	471.775	390.400
REFERENCIAS EN VIGOR	19	15	15
<b>IMPRESOS TOTALES</b>	<b>4.370.255</b>	<b>4.089.050</b>	<b>3.205.900</b>

- En el caso de Cajasur, la reducción ha sido de casi un 31% desde el año 2020:

<b>CONSUMO PREIMPRESOS CAJASUR</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>(uds)</b>			
IMPRESO GENÉRICO Kutxabank CARTA A5 CON LOGO	2.317.000	1.992.000	1.598.000

RESTO IMPRESOS	184.760	170.650	134.100
REFERENCIAS EN VIGOR	6	5	5
<b>IMPRESOS TOTALES</b>	<b>2.501.760</b>	<b>2.162.650</b>	<b>1.732.100</b>

Para el año 2023, se plantean los siguientes objetivos principales en este ámbito:

- Continuar con las siguientes fases de 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) (resto de fases del expediente operativo de préstamos, seguros...)
- Potenciar la operativa que se pone a disposición de clientes por BO/BM para minimizar la asistencia a oficinas
- Implantar la firma electrónica digital para su uso en los procesos de la Entidad (tanto firma interna de empleados como de los clientes)

CONSUMO DE TONER KUTXABANK Y CAJASUR	2020	2021	2022
Consumo de tóner (kg) *	5.409	5.854	5.577
N.º personas	5.365	5.205	5.023
Consumo tóner / persona	1,01	1,12	1,11

\*Se estima peso medio de tóner 1kg. Fuente: Banco de Indicadores Ambientales. IHOBE

Actualmente, el tóner utilizado reciclado es el 44,15% del total en el caso de Kutxabank y el 10,63% en el caso de Cajasur. Se prioriza la adquisición de tóneres reciclados, siempre y cuando existan tóneres reciclados contrastados en el mercado y los equipos permitan utilizarlos sin causar problemas técnicos. Tan solo para determinados equipos seguirá siendo necesario utilizar las marcas originales.

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.

A continuación, se refleja el consumo de materiales del resto del grupo Kutxabank:

CONSUMO DE MATERIALES DEL GRUPO KUTXABANK*	2021	2022
Consumo de papel (kg)	1.904,5	1.176,02
Consumo de tóner (Nº copias)**	616.000	648.000

\*Incluye información los consumos del Grupo Fineco y Kutxabank Gestión.

\*\*Dato estimado asumiendo que una unidad de tóner equivale a 3.000 copias.

### 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*	Kutxabank y Cajasur	Resto	Total
<b>2020</b>			
Consumo energía eléctrica (GJ)	122.100***	3.195,51	125.295,51
<b>2021</b>			
Consumo energía eléctrica (GJ)	117.462,25***	3.473	120.935,25
<b>2022</b>			
Consumo energía eléctrica (GJ)	110.633	3.893**	114.526

\* La columna "Resto" incluye los consumos de las siguientes Entidades: Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Norbolsa. Los consumos de Kutxabank Seguros se han obtenido en base al promedio anual de consumo de las facturas correspondientes. 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 (en 2022 la estimación

de consumo se hace entre los meses de octubre, noviembre y diciembre respecto al año anterior 2021, dado que con fecha actual no hay todavía dato real a octubre).

\*\* En el año 2022 se reporta el consumo eléctrico de las siguientes entidades: Grupo Fineco, Gesfinor, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Norbolsa y Grupo Inmobiliario.

\*\*\*Datos corregidos para añadir los datos reales de los meses estimados.

CONSUMOS ENERGÉTICOS GRUPO KUTXABANK*	2020	2021	2022
Consumo gas natural (GJ)	1.493,94	3.450	3.448
Consumo de gasóleo (GJ)	1.714	614	256
Consumo de electricidad (GJ)	125.295**	120.935**	114.526
Consumo de energía total (GJ)	<b>128.503**</b>	<b>124.999**</b>	<b>118.230</b>
<b>N.º personas Grupo Kutxabank</b>	5.673**	5.496**	5.343
Intensidad energética (GJ/persona) <sup>1</sup>	<b>22,65**</b>	<b>22,74**</b>	<b>22,12</b>

\* Se incluyen los datos de consumos y plantilla de Kutxabank, Cajasur, Grupo Fineco, Kutxabank Gestión, Kutxabank Seguros, Norbolsa y Grupo Inmobiliario.

El dato de Gas natural incluye los consumos de los edificios de Kutxabank: Garibai-Donostia, Independencia-Vitoria, Ibaeta-Donostia y el local sito en Fueros 8-Vitoria. El dato de gasóleo incluye consumo del Edificio de Kutxabank de Garibai y Miramón en Donostia para calefacción y para los grupos electrógenos de emergencia de la práctica totalidad de los edificios centrales de Kutxabank.

Unidad de conversión 1GJ=277,8 kwh. Unidad conversión de m3 de gas natural a kwh: 11,997 kwh/m3. Unidades conversión gasóleo: PCI del Gasóleo: 43GJ/t y Densidad del gasóleo C calderas: 0,9 kg/l.

<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.

**\*\* Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.**

A lo largo del ejercicio actual el consumo de gas natural y gasóleo ha ido disminuyendo en términos generales respecto a años anteriores, principalmente debido a la existencia de temperaturas más cálidas en los meses de otoño (septiembre, octubre y noviembre) y por la nueva normativa estatal sobre eficiencia energética, implantada a finales de año, para regulación y control de climatización y electricidad. El consumo total de gasóleo durante 2022 para los edificios de Kutxabank afectados ha disminuido más del 50% en comparación con años anteriores, debido fundamentalmente a la reducción progresiva año tras año de los puntos de gasóleo en Kutxabank.

Adicionalmente, las medidas y recursos para calefacción, climatización y ventilación derivadas de la Covid19 se han seguido poniendo en marcha a lo largo del año completo y a medida que la situación pandémica iba mejorando tras el paso de los meses.

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 de optimización, mejora, reactivas, control y seguimiento de excesos de potencia, etc. van funcionando año tras año y tienen sus efectos.

Asimismo, cabe destacar algunas actuaciones importantes realizadas por Kutxabank a lo largo del ejercicio 2022 que han tenido un impacto ambiental favorable respecto al consumo energético:

- Finalización (en diciembre de 2021) 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 añadido a la mejora en operación y reducción de equipamiento IT, se ha contabilizado con todo ello un ahorro estimado de consumo de 347.205 kWh
- Debido a la diversificación de la atención presencial y al fomento de canales digitales, se ha producido un ahorro energético aproximado durante todo el año 2022 de 107.177,91 kWh derivado del cierre de varias sucursales
- Continuación del Plan Renove de Climatización, según el cual se han cambiado 13 equipos obsoletos por equipos nuevos más eficientes. Gracias a esta renovación, se ha podido medir un ahorro energético de estas oficinas de 5.371,10 kWh, aproximadamente (1,43%)
- Aprobación del Proyecto Inmótica Global Grupo Kutxabank y montaje progresivo de sucursales en los próximos 4 a 6 años. El informe de cierre anual del Proyecto Inmótica, pone de manifiesto un ahorro de consumo energético en el año 2022 calculado sobre 55 sucursales con los datos completos comparativos, con un ahorro medio de 11,30% y un total de 161.631 kWh de ahorro en el consumo de 2022
- Implantación de los requisitos del Real Decreto 14/2022 desde el mes de agosto para el establecimiento de nuevas consignas de temperatura en los centros de trabajo y los horarios de iluminación de carteles. Esto ha repercutido positivamente en un ahorro energético en todo el Grupo. Comparando el consumo durante los periodos de septiembre a diciembre de los ejercicios 2021 y 2022 el ahorro ha sido de 654.005,12 kWh

Asimismo, siempre se integran criterios de eficiencia energética en proyectos en ejecución, tales como:

- Ejecución de cerramientos con mejora de aislamiento térmico (acristalamiento climático, aislamiento en su caso, etc.)
- Instalaciones de salubridad: ventilación y renovación de aire. Con recuperación entálpica en aquellas oficinas que por sus características requieren de este tipo de equipamientos
- Instalaciones de climatización con alta eficiencia (VRF, VRV, etc.)
- Instalación de Iluminación exclusivamente con equipamiento LED

Cabe destacar que en 2022 se ha realizado una auditoria energética, conforme a la normativa autonómica vigente en Euskadi con alcance limitado a los centros de trabajo de la CAPV.

El coste total de las inversiones realizadas para la mejora de la eficiencia energética se presenta a continuación:

Inversiones realizadas	2021	2022	Previsión 2023
<b>Proyecto Inmótica Kutxabank y Cajasur</b>	-	442.070€	557.930€
<b>Plan Renove Clima Kutxabank y Cajasur</b>	1.150.345€	886.802€	462.853€

Estas inversiones mencionadas incluyen mejoras en las instalaciones tales como:

- Plan Renove clima: Renovación de 25 oficinas de Kutxabank y Cajasur por año.
- Proyecto inmótica: Instalación de sistema de control remoto en oficinas en unas 100 oficinas de Kutxabank y Cajasur al año.
- Eficiencia energética: 12 obras en oficinas que redundan en mejoras en la eficiencia energética y accesibilidad de las mismas.

### 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, cuyos consumos de agua se facturan junto al alquiler de las instalaciones, no disponiendo de dicha información.

CONSUMO DE AGUA (m <sup>3</sup> )	2020	2021	2022
Edificios centrales Kutxabank	7.820	8.947	7.982
Oficinas de Kutxabank*	19.902	23.057	18.337
Edificio central de Cajasur	1.928	2.481	1.863
Oficinas Cajasur*	8.295	8.444	7.328
Kutxabank Seguros**	352	340	357
Grupo Fineco	275	198	383
Kutxabank Gestión**	293***	326***	199
<b>TOTAL</b>	<b>38.865</b>	<b>43.810</b>	<b>36.449</b>

\* Dato estimado en relación a los datos reales de una muestra de oficinas.

\*\* Estimación realizada en base a la plantilla existente en cada oficina.

\*\*\* Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.

Para este periodo 2022, el consumo de agua en oficinas y servicios centrales de Kutxabank y Cajasur ha disminuido respecto al año anterior, principalmente debido a los siguientes motivos:

- Cierre de centros y cajeros externos durante el año vigente
- A lo largo del año 2022 se han seguido manteniendo los protocolos para el control de la pandemia de Covid-19. Sin embargo, a partir de noviembre, el servicio de refuerzo extra de limpieza fue suprimido debido a la mejoría de la situación sanitaria, pasando el servicio ordinario de limpieza de las oficinas a días alternos, en lugar de frecuencia diaria
- Desalojo por plantas y cierre definitivos de los servicios centrales Cajasur en Ronda Tejares Córdoba a partir del 3º trimestre del 2022, trasladando y agrupando su plantilla adherida hacia otro edificio central Gran Capitán en Córdoba

A nivel de Entidad, la evolución del consumo de agua total a lo largo de los últimos años (sin tener en cuenta los años pandémicos 2020 y 2021) sigue una tendencia general a la baja, por lo que las medidas y recursos implantados para reducción de recursos de agua van funcionando correctamente año tras año.

### 8.4. Generación de residuos

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 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)	2020	2021	2022
Papel / cartón segregado	454.247*	507.860**	416.394
Tóner y cartuchos de impresión	4.500	3.070	3.353
Madera	360	2.620	5.480
Mobiliario	76	13.700	0
Plásticos y Envases de plástico	3.988	2.892***	2.527
Chatarra y otros metales (Incluye dispensadoras y cajeros)	395.158	206.571	221.000
Equipos informáticos	3.057	4.498	3.357

\* 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).

RESIDUOS NO PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO	2020	2021	2022
--------------------------------------------------	------	------	------

ELIMINACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)			
Filtros de aire y fibra de vidrio	696	662	122
Residuos de construcción y demolición	522.240	736.414	1.099.477
Otros	938.463	47.860*	4.636

\* Residuos varios mezclados procedentes de obras de Kutxabank y Cajasur: mobiliario, chatarra, construcción, etc.

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A RECICLAJE KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2020	2021	2022
Fluorescentes	968	736	595,6
Aceites usados (Hidrocarburos)	0	0	100
Pilas y baterías (de plomo, mercurio y Ni-Cd)	288	1.694	225,6
Envases contaminados	15	35	3
Aceite con agua y disolvente	113	0	0
Equipos eléctricos y electrónicos	558	419	80,3
Aerosoles	2	3	3

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A VERTEDERO KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2020	2021	2022
Barnices y pinturas obsoletos	7	0	0

RESIDUOS PELIGROSOS DESTINADOS A INCINERACIÓN KUTXABANK Y CAJASUR (KG)	2020	2021	2022
Absorbentes contaminados	8	0	0
Compuestos organohalogenados / gases refrigerantes	154	85	100,5

Realizando la comparativa con el año 2021, cabe destacar que la mayoría de los residuos no peligrosos con destino a reciclar han disminuido, sobre todo en papel, cartón y equipos informáticos. El menor consumo de este tipo de residuos se debe a varios motivos principales:

- Con el fin de ir reduciendo año tras año el consumo del papel y cartón, se han ido implantando gradualmente durante 2022 los cambios normativos establecidos por la Entidad en relación con la digitalización de la documentación generada a través de distintos repositorios informáticos, implantación progresiva de firma digital por el cliente para productos/servicios contratados, la aplicación de optimizar la documentación relativa a expedientes de activo, etc. Esta última medida conlleva un considerable ahorro en la reducción de consumo de papel, además del consiguiente ahorro de tiempo dentro de la gestión de los expedientes y disminución de los costes asociados.
- En el año 2021 se hizo una importante labor de revisión de equipos y otros elementos informáticos descatalogados y desactualizados en Kutxabank por parte del centro Instalaciones, para su reciclaje. De ahí que se aprecie para 2022 su notable disminución de recogida de este tipo de residuos respecto a 2021.

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.

Se ha mantenido el Plan Renove de Climatización durante todo el año 2022, 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.

La mayor variación en lo relativo a residuos se da en la categoría de no peligrosos destinados a reciclaje. Se ha mejorado la clasificación de los mismos, ubicándolos en la categoría correspondiente en lugar de en el concepto "Otros" como se hizo en años previos. Esto explica el aumento de residuos de construcción y demolición o residuos informáticos.

### 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 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		Consumo	tn CO <sub>2</sub> e*
<b>2020</b>			
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	1.373	76,94
	Gasóleo	1.714	127,44
<b>TOTAL</b>		<b>3.087</b>	<b>204,38</b>
<b>2021</b>			
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	3.342	187,27
	Gasóleo	581	43,20
<b>TOTAL</b>		<b>3.895</b>	<b>230,47</b>
<b>2022</b>			
COMBUSTIBLES (GJ)	Gas	3.274	165,93
	Gasóleo	241	17,91
<b>TOTAL</b>		<b>3.464</b>	<b>183,83</b>

*\*Factores de emisión según: Calculadora MITECO; Informe Inventarios GEI España, Anexo 7.*

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.

Se muestran a continuación los datos registrados de las fugas de gases refrigerantes emitidos al medio ambiente:

EMISIONES DERIVADAS GASES REFRIGERANTES KUTXABANK CAJASUR	DE  Y	2020		2021		2022	
		kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*	kg	tn CO2e*
R22		17,5	31,68	46	83,26	14,5	26,25
R410A		167,5	348,82	78,7	164,29	44,5	85,6
R407C		161,5	286,48	119,6	212,15	87,4	141,96
R32		4,5	3,04	0	0	0	0
R134A		9,00	12,87	35	50,05	79	102,7
<b>TOTAL</b>		<b>360</b>	<b>663,28</b>	<b>279,3</b>	<b>509,75</b>	<b>225,4</b>	<b>356,5</b>

*\* Cálculos realizados a partir de los potenciales de calentamiento global del Quinto informe de evaluación del IPCC (AR5).*

Los gases refrigerantes emitidos al medio ambiente por parte de Kutxabank y Cajasur se han reducido aproximadamente un 20% en 2022. Aunque esta cantidad puede ser condicionada por una o varias fugas en máquinas grandes de edificios centrales. La reducción general ha sido significativa, derivada fundamentalmente por la sustitución de climatizadoras según el Plan Renove de Clima y las labores de Mantenimiento Preventivo.

En Cajasur, los valores se mantienen en la media de años anteriores, exceptuando en el caso de Servicios Centrales, debido a la renovación del sistema de climatización del edificio de Gran Capitán en Córdoba. Gracias a esta medida no ha habido fugas de gases refrigerantes en estos edificios centrales durante el año 2022.

Ninguna de las empresas del Grupo Kutxabank, compran, producen, importan o exportan ningún tipo de refrigerante.

EMISIONES DIRECTAS DERIVADAS TRANSPORTE	DEL	2020		2021		2022	
		km	tn CO2e*	km	tn CO2e*	km	tn CO2e*
COCHES PROPIOS DE LA EMPRESA		134.038	22,97	153.323	26,28	175.398	30,06
OFICINAS MÓVILES		27.668	9,25	27.661	9,25	30.225	10,11
<b>TOTAL</b>		<b>161.706</b>	<b>32,22</b>	<b>180.984</b>	<b>35,53</b>	<b>205.623</b>	<b>40,17</b>

\* Cálculos realizados según factores de emisión reportados por DEFRA: Guidelines to Defra - GHG Conversion Factors for Company Reporting.

TOTAL ALCANCE 1	2020	2021	2022
	tn CO2e	tn CO2e	tn CO2e
GAS	76,94	187,27	165,93
GASOIL	127,44	43,20	17,91
GASES REFRIGERANTES	663,28	509,75	356,50
COCHES PROPIOS	22,97	26,28	30,06
OFICINAS MÓVILES	9,25	9,25	10,11
<b>TOTAL</b>	<b>899,88</b>	<b>775,75</b>	<b>580,50</b>

### ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS POR ELECTRICIDAD.

EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO ENERGÉTICO	2020		2021		2022	
	Consumo	tn CO2e	Consumo	tn CO2e	Consumo	tn CO2e
<b>KUTXABANK Y CAJASUR</b>	122.100*	0	117.462,25*	0	110.633	0

\* Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.

Durante 2020, 2021 y 2022 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*	2020****		2021****		2022****	
	KM	tn CO2e	KM	tn CO2e	KM	tn CO2e
<b>Coche (vehículos no propios)</b>	1.994.307	341,82	1.968.362	337,38	2.129.903	365,07
<b>Autobús**</b>	126.809	3,46	105.163	2,87	105.021	2,87
<b>Avión***</b>	251.916	61,54	147.911	36,13	549.457	134,23
<b>Ferrocarril</b>	199.789	7,38	108.284	4,00	285.636	10,55
<b>TOTAL</b>	<b>2.572.821</b>	<b>414,21</b>	<b>2.329.720</b>	<b>380,38</b>	<b>3.070.017</b>	<b>512,72</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.

\*\*\* Se modifican los cálculos de los tres años para actualizar el factor de emisión al correspondiente a vuelos domésticos.

\*\*\*\* Se han ajustado los datos de Avión y Ferrocarril para que se tenga en cuenta el número de viajeros, independientemente de que se comparta trayecto.

En 2022 ha aumentado de forma significativa el valor de los kilómetros recorridos en avión y ferrocarril ya que han finalizado las restricciones por la pandemia del COVID-19 y se ha retomado la actividad normal de la Entidad, resultando en un mayor número de viajes.

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	2020	2021	2022
<b>KUTXABANK Y CAJASUR</b>			
Alcance 1	867,66	753,04	580,50
Alcance 2	0	0	0
Alcance 3	414,21	380,38	<b>512,72</b>
<b>Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3)</b>			
<b>tnCO<sub>2</sub>e</b>	<b>1.281,87</b>	<b>1.133,42</b>	<b>1.093,22</b>
<b>N.º Personas Kutxabank y Cajasur</b>	5.365	5.205	5.023
<b>Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO<sub>2</sub>e/personas)</b>	<b>0,24</b>	<b>0,22</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.

En 2023 el grupo Kutxabank prevé reforestar aproximadamente 43,5 hectáreas con especies de Sequoia, mediante un plan de gestión forestal sostenible. Gracias a esta actuación, se estima una absorción de 20.031,44 toneladas de CO<sub>2</sub>e en los próximos 50 años, desde el año en que se produce la plantación hasta el término de periodo de permanencia de dicha explotación.

Para poder estimar dichas absorciones la herramienta o metodología utilizada es la publicada en marzo de 2022 por el Gobierno Vasco. En concreto, la **Calculadora de absorciones de CO<sub>2</sub> ex ante de la Comunidad Autónoma del País Vasco**, elaborada para Ihobe por NEIKER-Tecnalia, la cual permite estimar de manera sencilla las absorciones de dióxido de carbono asociadas a la biomasa y los suelos,

de diferentes usos de la CAPV (forestal, cultivos herbáceos y perennes y pastos), permitiendo por tanto una gestión más adecuada los recursos de carbono, en particular, los sumideros de carbono.

Kutxabank ha recalculado las estimaciones de todas las explotaciones y bosques que ha gestionado a lo largo de su historia con el objeto de que dichos cálculos sean coherentes con la citada metodología. Así, según la nueva estimación, el carbono absorbido en los bosques y explotaciones existentes es de 243.772,18 toneladas de CO<sub>2</sub>e.

Se recoge a continuación la huella de carbono para el 2022 del resto del grupo:

<b>INTENSIDAD DE EMISIONES</b>	<b>2022</b>
<b>GRUPO KUTXABANK*</b>	
Alcance 1	9,93
Alcance 2	0
Alcance 3	27,81
<b>Emisiones generadas (alcance 1, 2 y 3)</b>	
<b>tnCO<sub>2</sub>e</b>	<b>37,75</b>
<b>N.º Personas Resto del grupo</b>	<b>320</b>
<b>Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (TnCO<sub>2</sub>e/personas)</b>	<b>0,12</b>

\*Se calcula la huella para las siguientes entidades: Grupo Fineco, Gesfinor, Kutxabank Gestión, Norbolsa y Grupo Inmobiliario.

### 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 marco del Plan Estratégico 2022-2024 del Grupo Kutxabank se han identificado las principales líneas maestras de actuación en el ámbito ASG (ambiental, social y de gobernanza) que continúan siendo un eje fundamental en la forma de entender el negocio por la Entidad. Una de las apuestas estratégicas marcadas gira en torno a la canalización de la liquidez hacia activos y proyectos con un impacto medioambiental y social positivo, apoyando de este modo la transición hacia una economía baja en carbono y contribuyendo de forma activa al desarrollo de las finanzas sostenibles.

Con este objetivo como guía, el Grupo Kutxabank ha trabajado en el 2022 de forma intensa en la identificación de nuevas oportunidades de negocio y ha canalizado **2.384 millones de euros en financiación sostenible** durante el ejercicio, un 5,5% más que en 2021, superando las previsiones marcadas para el año. Se ha continuado evolucionando la oferta financiera, clasificada como sostenible de acuerdo a los criterios internos definidos, incluyéndose diferentes líneas de negocio y productos que contribuyen de forma positiva al medioambiente o al entorno social.

Kutxabank ha destinado en 2022 un total de **853 millones de euros** a financiar viviendas energéticamente eficientes por parte de los clientes particulares del Banco, a través de la denominada **Hipoteka Verde**, lo que supone el 27% de la nueva producción hipotecaria vs el 26% del año anterior. Este tipo de préstamo 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"**, cuyo volumen de nuevas pólizas ha llegado casi a las 2.000 con un volumen de primas superior a los 1,8 millones de euros.

Destaca el fuerte crecimiento de la **financiación al consumo** en forma de préstamos destinados especialmente a la adquisición de vehículos de bajas emisiones e híbridos<sup>2</sup> o a la realización de 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>. El 2022 ha cerrado con una cifra de 16,6 millones de euros en este ámbito, más del doble que en 2021.

Durante este ejercicio y con el objetivo de favorecer la rehabilitación energética de las viviendas se ha desarrollado, además, un nuevo producto específicamente adaptado a los procesos de intervenciones globales para la mejora de la eficiencia energética de los edificios. El nuevo 'Préstamo Eficiencia

---

<sup>2</sup> Para mayor detalle en relación a esta clasificación, se puede consultar la ficha de producto correspondiente:

<https://portal.kutxabank.es/cs/Satellite/kb/es/particulares/productos/prestamos-consumo/>

Energética' permitirá financiar desde el anticipo de la subvención hasta el presupuesto completo de las reformas acometidas, apoyando a su vez a la canalización de los Fondos Next Generation.

Por otro lado, las **divisiones especializadas en empresas e instituciones del Grupo Kutxabank** han aprobado operaciones por valor de más de **1.514 millones** de euros en inversiones englobadas, de acuerdo a criterios propios de la Entidad, dentro de la **economía verde y sostenible**, superando en más de un 30% las formalizaciones del año anterior. Se han favorecido, entre otros, proyectos de generación e incorporación de energías renovables, de actividades que apuestan por la movilidad sostenible, o que promueven viviendas sociales, protegidas y energéticamente eficientes. En concreto, y respecto a este último sector, en 2022 se han autorizado más de 575 millones a la promoción de viviendas con la más alta eficiencia energética (Certificados de Eficiencia Energética con letra A o B, en línea con los criterios internos definidos por la Entidad).

Por otro lado, destaca el importe de operaciones, que se han referenciado a variables de sostenibilidad, vinculándose determinadas condiciones de la financiación a la evolución y consecución de objetivos y métricas de carácter medioambiental o social. El volumen total de estas operaciones ha alcanzado los 831 millones de euros en el ejercicio, con los que Kutxabank, además de contribuir al fortalecimiento de la estructura financiera de grandes compañías como CEPSA, Enagás, FCC, Red Eléctrica de España, Acciona o Telefónica, ha apoyado su transición hacia una economía baja en carbono y hacia un modelo de negocio sostenible con la incorporación de criterios ASG en la financiación.

En Cajasur continúa el impulso de proyectos englobados dentro de la economía ecológica y sostenible a través del **Servicio Agrario** de la Entidad, habiéndose formalizado un importe total superior a los 18 millones dirigidos a apoyar a empresas y familias de este sector en la puesta en marcha de iniciativas que contribuyan al desarrollo social y medioambiental de sus zonas de influencia.

Se subraya, por último, que la Entidad sigue trabajando de forma intensa en la evolución de productos financieros sostenibles con innovaciones y pautas de mercado, teniendo, asimismo, como referencia en el horizonte las exigentes directrices regulatorias que se están publicando en esta materia. De este modo, y con la aspiración de ir acercándose a éstas, durante este ejercicio se ha finalizado la definición del **Marco de Financiación Sostenible** del Grupo Kutxabank, que se aprobará formalmente durante el primer trimestre de 2023. Este marco servirá para reforzar una categorización interna común aplicable a todas las áreas de la Entidad en su determinación de estrategia, diseño de producto, generación de negocio, análisis de riesgo, comunicación y reporte en el ámbito de la sostenibilidad.

Por otro lado, se ha de destacar que los más de 30.000 millones de euros de inversiones de los/as 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 comercializados 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** y obliga, de acuerdo al artículo 8 mencionado, a aquellas compañías que estén sujetas a divulgar información no financiera de acuerdo a la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE. El Grupo Kutxabank, estando sujeta a la misma, debe cumplir, por tanto, con las obligaciones definidas en dicho reglamento. En el caso de las entidades de crédito, 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.**

De este modo, el Estado de Información no Financiera correspondiente al 2021 fue el primer informe anual en el que la Entidad dio respuesta a los requerimientos indicados. En relación con el 2022 es en este apartado, que se complementa con el Anexo I, donde se recoge el segundo reporting sobre taxonomía del Grupo, y cuyo alcance, tal y como se ha indicado, todavía es limitado debido al despliegue progresivo de las obligaciones de divulgación. Por otro lado, el Índice de Contenidos Normativos correspondiente a esta norma, resumido al final de este documento, recoge los diferentes apartados en los que se da respuesta a los requerimientos del Anexo XI.

**A cierre de 2022, los activos totales netos del Grupo Kutxabank, en perímetro consolidado reservado<sup>3</sup>, ascendían a 66.006 millones de euros (67.912 millones en saldo bruto).** El mayor peso del balance recae sobre la partida de préstamos y anticipos a la clientela, cuyo saldo, 46.634 millones de euros, supera el 70% del total de activos. El 70% de los préstamos y anticipos corresponden a deudores con garantía hipotecaria 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 11% de los préstamos y anticipos, que suponen un 8% del total de activos netos. Incluyendo, adicionalmente, los instrumentos de deuda pública, el porcentaje alcanza el 17%.

Partiendo de este modelo de negocio, la Entidad, con su mejor entendimiento de la normativa vigente y los criterios interpretativos publicados por la Comisión Europea, da respuesta a los requerimientos normativos con apoyo en la información recogida en la Tabla 1 del Anexo I, que desglosa los saldos brutos del Balance Consolidado Reservado de la Entidad según la plantilla nº 1 "Activos para el cálculo de la ratio de activos verdes (GAR)" del Anexo VI del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178. Esta tabla es la referencia a partir de la cual se calculan los datos cuantitativos exigidos en el art 10.3 de Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, cuyo ratio principal es la proporción en los activos totales de las exposiciones

---

<sup>3</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.

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 criterio técnico de selección. Serán estas exposiciones las que potencialmente podrían, en el caso de cumplir tales criterios, llegar a ser consideradas como alineadas con la taxonomía europea, pero tal valoración, en el caso de las sociedades financieras, no se realizará hasta el ejercicio siguiente.

En coherencia con la Tabla 1 del Anexo I mencionada, la proporción de activos elegibles se ha calculado excluyendo de su alcance aquellas exposiciones de balance previstas por la normativa:

- Emisores soberanos
- Exposiciones frente a bancos centrales
- Cartera de negociación

Adicionalmente, determinados activos se han excluido únicamente del numerador del ratio, por lo que no podrán considerarse elegibles a pesar de estar incluidos en el denominador del mismo, y que son los recogidos a continuación:

- Derivados
- Exposiciones a 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
- Préstamos interbancarios a la vista
- Efectivo y otros activos vinculados a efectivo
- Otros activos (fondo de comercio, etc.)

Se advierte, en consecuencia de que el porcentaje de activos elegibles, según hemos visto, no podrá ascender nunca al 100%, ni sobre los activos totales ni sobre los activos cubiertos por la GAR, ya que, por un lado, hay partidas que se excluyen tanto del numerador como del denominador y, por otro, hay otras que estando incluidas en el denominador no pueden imputarse en el numerador.

A continuación, se presenta el ratio de activos elegibles y el resto de las proporciones complementarias requeridas y que se han calculado conforme al detalle de la Tabla 1 del Anexo I:

### **Tabla resumen principales ratios de elegibilidad en base obligatoria**

	BASE OBLIGATORIA			
	SOBRE KPIS DE VOLUMEN DE NEGOCIO DE LAS CONTRAPARTES		SOBRE KPIS DE CAPEX DE LAS CONTRAPARTES	
	% Sobre Total Activos del GAR	% Sobre Activos Totales Brutos	% Sobre Total Activos del GAR	% Sobre Activos Totales Brutos
A) Exposiciones a actividades económicas elegibles según la taxonomía	58,5%	48,0%	60,2%	49,4%
B) Exposiciones a actividades económicas NO elegibles según la taxonomía	41,5%	34,0%	39,8%	32,7%
Exposiciones no elegibles de partidas incluidas en el numerador del GAR	7,1%	5,8%	5,4%	4,4%
Exposiciones a empresas no financieras no sujetas a publicar información no financiera de acuerdo con el art 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE	9,4%	7,7%	9,4%	7,7%
Exposiciones a empresas financieras no sujetas a publicar información no financiera de acuerdo con el art 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE	0,5%	0,4%	0,5%	0,4%
Exposiciones a derivados (de cobertura)	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%
Exposiciones a Préstamos Interbancarios a la Vista	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%
Resto de exposiciones no elegibles	24,1%	19,8%	24,1%	19,8%
<b>Total activos incluidos en el ámbito del GAR (A+B)</b>	<b>100,0%</b>	<b>82,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>82,1%</b>
C) Exposiciones excluidas del numerador y del denominador del GAR		17,9%		17,9%
Exposiciones a Administraciones Centrales y Emisores Supranacionales		8,9%		8,9%
Exposiciones a Bancos Centrales		9,0%		9,0%
Exposiciones a Cartera Negociación		0,1%		0,1%
<b>Activo Total (A+B+C)</b>		<b>100,0%</b>		<b>100,0%</b>

Sobre el total de activos y en versión obligatoria, la entidad presenta cerca de un 50% de activos elegibles, donde aproximadamente un 90% se corresponden con préstamos a hogares garantizados con bienes inmuebles residenciales, negocio core de la entidad. Ese mismo ratio, calculado teniendo en cuenta únicamente los activos dentro del alcance del GAR, ascendería a un 60% aproximadamente.

Hay que subrayar como diferencia y avance respecto al año anterior, y dado que ya las contrapartes sujetas, sociedades financieras y no financieras, han publicado sus primeros indicadores de elegibilidad en el 2022 respecto al 2021, que la entidad ha recogido y aplicado éstos en el actual reporting en aquellas partidas en las que la normativa prevé su utilización para el cálculo de los activos elegibles. En consecuencia, los saldos elegibles así calculados se han reportado ya en versión obligatoria y en este año el ejercicio sobre la base voluntaria se ha reducido notablemente respecto al reporting anterior y se ha centrado únicamente a las operaciones de sociedades no financieras sujetas a divulgación cuyo destino de fondos sea conocido, que son las partidas en las que no procede la ponderación por los ratios de la contrapartes, conforme a lo indicado en el Anexo I.

Respecto a estas operaciones, en las que todavía no ha resultado posible dar cumplimiento estricto a todos los requisitos regulatorios recogidos en el Reglamento sobre la Taxonomía, la entidad ha vuelto a realizar, sobre una base voluntaria, el mejor esfuerzo de aproximación a los criterios normativos planteados. Dado que el perímetro de aplicación, por las razones indicadas, es muy limitado en este

ejercicio, los porcentajes de elegibilidad así estimados no varían prácticamente respecto a los calculados en versión obligatoria, teniendo en cuenta que lo que se añade serían sobre el total de activos elegibles 287 millones de euros más en préstamos y anticipos de sociedades no financieras sujetas a divulgar información no financiera cuyo destino de fondos sea conocido.

### **Tabla resumen principales ratios de elegibilidad en base voluntaria**

	BASE VOLUNTARIA			
	SOBRE KPIS DE VOLUMEN DE		SOBRE KPIS DE CAPEX	
	% Sobre Total Activos del GAR	% Sobre Activos Totales Brutos	% Sobre Total Activos del GAR	% Sobre Activos Totales Brutos
A) Exposiciones a actividades económicas elegibles según la taxonomía	59,0%	48,5%	60,7%	49,8%
B) Exposiciones a actividades económicas NO elegibles según la taxonomía	41,0%	33,6%	39,3%	32,3%
de las que Exposiciones no elegibles de partidas incluidas en el numerador del GAR	6,5%	5,4%	4,9%	4,0%

En el caso de las sociedades no financieras, además, los indicadores de elegibilidad recogidos en sus informes anuales ya incluyen el cálculo sobre el volumen de negocio y el cálculo sobre el CapEx. Dado que el Reglamento 2021/2178 establece que el ratio GAR se calculará, donde proceda, de forma doble (una versión sobre el indicador de volumen de negocio y otra sobre el indicador del CapEx de las contrapartes), en las tablas anteriores y en las tablas del Anexo I se incluyen dos resultados diferentes, estimándose el porcentaje total de los activos elegibles de la entidad de las dos maneras indicadas.

Respecto a las sociedades financieras no se ha podido aplicar todavía esta diferencia, ya que, respecto al 2021, este colectivo solamente ha podido reportar un único porcentaje de activos elegibles. Al tratarse del primer reporting sobre taxonomía, no existía de forma previa información reportada por sus contrapartes, y, por tanto, no les ha sido posible estimar ratios diferentes según estuvieran soportados, en las partidas en las que fueran de aplicación, en los indicadores de volumen de negocio o de CapEx de las mismas.

En las rúbricas correspondientes con la financiación a "Hogares", 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 también el análisis de su elegibilidad de acuerdo a los requerimientos normativos. Así se ha hecho igualmente respecto a las operaciones con destino de fondos conocido de 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.

Por último, se advierte, como ya se indicó en el anterior reporting 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 que se divulgaba podía sufrir variaciones en los ejercicios siguientes, de forma paralela a los pronunciamientos del regulador y de los supervisores al respecto y en coherencia con 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. En este sentido, en el Anexo I se detallan los principales cambios metodológicos que pudieran haberse producido respecto al reporting de 2021, así como aquellos datos que no fueran, por esta razón, totalmente homogéneos entre ambos ejercicios. En cualquier caso, y a pesar de las diferencias metodológicas, el nivel de elegibilidad de los activos de la entidad es similar con respecto a lo estimado el ejercicio anterior.

### **Divulgación de información relacionada con las actividades de Nuclear y Gas**

El 9 de marzo de 2022 la Comisión Europea aprobó el Reglamento Delegado 2022/1214 que incorpora como elegibles ciertas actividades relacionadas con los sectores de la generación de energía nuclear y de gas fósil por su potencial para contribuir en la transición hacia la descarbonización de la economía de la Unión Europea.

En concreto, se han identificado como elegibles las siguientes actividades:

- Energía Nuclear:
  - o Fases precomerciales de tecnologías avanzadas para producir energía a partir de procesos nucleares con residuos mínimos del ciclo del combustible
  - o Construcción y explotación segura de nuevas centrales nucleares para la generación de electricidad o calor, incluida la producción de hidrógeno, utilizando las mejores tecnologías disponibles
  - o Generación de electricidad a partir de energía nuclear en instalaciones existentes
- Gas Fósil:
  - o Generación de electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos
  - o Cogeneración de alta eficiencia de calor/frío y electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos
  - o Producción de calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos en un sistema urbano eficiente de calefacción y refrigeración

A este respecto, además de incorporar estas actividades en la plantilla del GAR junto con el resto de actividades reguladas, las autoridades competentes han publicado una serie de plantillas específicas con requerimientos de información concretos en relación a las mismas y que las Entidades deben ir completando (identificación del alcance de estas actividades en la cartera, detalle de las actividades elegibles y no elegibles, alineadas y no alineadas, etc.).

No obstante, hasta que las compañías sujetas a divulgación comiencen a publicar información detallada sobre el nivel de elegibilidad y alineamiento de su negocio con las actividades sobre energía nuclear y gas, las Entidades financieras no dispondrán de los datos necesarios para poder dar la respuesta adecuada a estas plantillas. Se espera que las sociedades no financieras sujetas a divulgación faciliten esta información en sus Estados de Información No Financiera a lo largo de 2023, por lo que la Entidad incorporará esta información en su reporting durante los primeros meses de 2024.

A modo ilustrativo, a fecha de 31 de diciembre de 2022, y en base a su mejor entendimiento, la Entidad no cuenta con exposiciones relevantes en compañías sujetas en el sector de la energía nuclear, aunque sí existen ciertas exposiciones en compañías sujetas de la industria energética que, entre sus diversas actividades, pueden contar con algunas relacionadas con la generación de energía a partir de combustibles fósiles gaseosos.

En línea con lo anterior, la Entidad espera poder completar estas plantillas en la próxima edición de este reporting sobre Taxonomía.

### 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, prueba de ello es que 111 de nuestros proveedores disponen de dicha certificación. Además, el 63,79% de los nuevos contratos suscritos en 2022 disponen de una cláusula de Gestión Ambiental, en el que el proveedor se compromete a colaborar en la observancia y cumplimiento de nuestra política ambiental.

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.

En los casos en los que por las características de los productos es posible, hemos comenzado a solicitar certificados de sostenibilidad de producto relativos a la vida útil, posibilidad de reciclar etc. Los certificados presentados se valoran positivamente para la selección del proveedor.

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. Además, se valora muy positivamente que los proveedores sean del ámbito local.

### 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

Durante 2022 se han dado dos hitos importantes en la gestión social. Se ha aprobado el Plan de Sostenibilidad para el periodo 2022-2024, que constituye su hoja de ruta en materia ambiental, social y de gobernanza.

En el ámbito externo, el Grupo financiero ha sido evaluado por la agencia de rating sostenible Morningstar Sustainalytics por primera vez. Se ha situado en el 1% de entidades con mejor calificación del mundo, con una exposición a los riesgos de sostenibilidad "inapreciable" y una "sólida gestión general" en materia ESG. Como resultado, se ha situado en el puesto 27 de los más de 1.000 bancos analizados en todo el mundo.

El Plan de Sostenibilidad recoge 27 iniciativas sociales con impacto directo en varios ODS, destacando el ODS4 educación de calidad, el ODS5 igualdad de género y el ODS 12 producción y consumo responsables. Las líneas de trabajo están clasificadas por ejes estratégicos orientados a los objetivos marcados: igualdad de oportunidades en el acceso, retribución, promoción y desempeño laboral, conciliación, mejora de la gestión de la seguridad y salud laboral, clima laboral, voluntariado corporativo, mejora de las prácticas de marketing y regulación de la publicidad, avanzar en la gestión lingüística de la Entidad, promover la inclusión y accesibilidad financiera, formación financiera, y la tracción en materia ESG a la cadena de suministro.

A lo largo del año 2022, una vez conseguidos los avances en el control de la pandemia y tras haber levantado las restricciones en un escenario de mayor normalidad, se han podido reactivar diversos planes de gestión de recursos humanos. No obstante, 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.

En este escenario de nueva normalidad, Cajasur ha culminado la negociación de su primer Convenio Colectivo con el 76,92% de la representación sindical, y vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024. El acuerdo supone un estímulo y un mensaje de confianza y seguridad para la plantilla de Cajasur, e introduce mejoras en el ámbito de la conciliación laboral y familiar, así como el impulso a las carreras profesionales en perfiles orientados al negocio, entre otras materias.

La Entidad ha continuado incorporando talento a lo largo del ejercicio. En Kutxabank, la selección de 70 personas con determinados perfiles cualificados refuerza las líneas de negocio enfocadas a sus clientes, así como las áreas especializadas. En paralelo, y para completar el plan de rejuvenecimiento, Kutxabank y Cajasur han acometido un nuevo programa de jubilación voluntario, ofertado a un colectivo determinado de la plantilla.

En materia de igualdad, Kutxabank ha recibido el premio "Empresan Bardin - Gran Empresa" que entrega CEBEK, la Confederación empresarial de Bizkaia. Se trata de unos premios anuales que tienen como objetivo reconocer a las empresas que impulsan la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el ámbito laboral.

La Entidad ha mantenido el proceso de desarrollo y formación de su equipo humano, utilizando para ello todas las facilidades formativas online disponibles. Una vez superadas las restricciones sanitarias, ha retomado los planes e iniciativas formativas de desarrollo de naturaleza presencial, enfocados al crecimiento del talento, el reconocimiento personal de lo logrado en estos años, la regeneración emocional tras la crisis sanitaria y el enriquecimiento compartido de todas y todos los participantes.

También ha continuado con el proceso de 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. Las plantillas de Kutxabank y Cajasur han participado en acciones formativas sobre sostenibilidad y riesgo climático, aspectos clave en sus modelos de negocio.

Durante 2022 se han iniciado las dinámicas de trabajo para desarrollar el marco de voluntariado corporativo en línea con la misión, visión y valores de la entidad. Este marco se va a desarrollar en colaboración con la Fundación BBK.

Acorde con la orientación al cliente y los compromisos sectoriales con el colectivo de personas mayores de 65 años, se han realizado campañas de refuerzo de atención y servicio a clientes en fechas de mayor demanda. En el ámbito de la formación financiera, cabe destacar la acción conjunta realizada por Kutxabank y las fundaciones para reducir la brecha digital de las personas mayores en servicios financieros. Estas acciones se han centrado especialmente en municipios pequeños, y han participado 550 personas.

Además, se ha iniciado el proyecto para la integración de los criterios de sostenibilidad en la compra y subcontratación de servicios. Esta iniciativa se abordará en el ámbito de colaboración del Basque Ecodesing Center durante 2023. Incluirá desarrollar iniciativas de integración de la perspectiva de género y aspectos medioambientales con los proveedores del grupo financiero.

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 2022 y su evolución respecto a los ejercicios anteriores, desglosados por sexo, categoría profesional y edad<sup>4</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>4</sup> Las personas de 50 años se han incluido en la franja de edad de "Entre 30 y 50".

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</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	17	3	20	16	3	19	16	3	19
Entre 30 y 50	0	2	2	1	2	3	1	2	3
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>669</b>	<b>870</b>	<b>1.539</b>	<b>627</b>	<b>841</b>	<b>1.468</b>	<b>605</b>	<b>829</b>	<b>1.434</b>
Mayor de 50	127	120	247	118	112	230	104	108	212
Entre 30 y 50	537	740	1.277	499	710	1.209	492	706	1.198
Menor de 30	5	10	15	10	19	29	9	15	24
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>670</b>	<b>1.380</b>	<b>2.050</b>	<b>613</b>	<b>1.344</b>	<b>1.957</b>	<b>600</b>	<b>1.282</b>	<b>1.882</b>
Mayor de 50	141	199	340	83	176	259	72	155	227
Entre 30 y 50	373	819	1.192	386	837	1.223	369	831	1.200
Menor de 30	156	362	518	144	331	475	159	296	455
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



# Memoria de Sostenibilidad

## Grupo Kutxabank

Año: 2022

Pág: 319 de 426

Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	0	0	0
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>1.357</b>	<b>2.255</b>	<b>3.612</b>	<b>1.258</b>	<b>2.190</b>	<b>3.448</b>	<b>1.222</b>	<b>2.116</b>	<b>3.338</b>

<b>CAJASUR</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</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>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
Mayor de 50	4	0	4	4	0	4	7	0	7
Entre 30 y 50	4	3	7	4	3	7	3	3	6
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>304</b>	<b>212</b>	<b>516</b>	<b>290</b>	<b>198</b>	<b>488</b>	<b>384</b>	<b>268</b>	<b>652</b>
Mayor de 50	105	41	146	116	50	166	169	72	241
Entre 30 y 50	199	171	370	174	148	322	214	195	409
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	1	1	2
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>513</b>	<b>707</b>	<b>1.220</b>	<b>526</b>	<b>726</b>	<b>1.252</b>	<b>375</b>	<b>639</b>	<b>1.014</b>
Mayor de 50	186	153	339	216	185	401	151	195	346
Entre 30 y 50	317	545	862	292	523	815	206	420	626
Menor de 30	10	9	19	18	18	36	18	24	42



# Memoria de Sostenibilidad

## Grupo Kutxabank

Año: 2022

Pág: 321 de 426

<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	4	0	4	5	0	5
Entre 30 y 50	3	0	3	2	0	2	1	0	1
Menor de 30	0	0	0	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>	<b>775</b>	<b>910</b>	<b>1.685</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN</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>CAPV</b>	880	1.710	2.590	787	1.654	2.441	756	1.593	2.349
<b>NO CAPV</b>	477	545	1.022	471	536	1.007	466	523	989
<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>	<b>1.222</b>	<b>2.116</b>	<b>3.338</b>

<b>CAJASUR</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</b>		
<b>DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN</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>CAPV</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>NO CAPV</b>	831	922	1.753	830	927	1.757	775	910	1.685
<b>Total</b>	<b>831</b>	<b>922</b>	<b>1.753</b>	<b>830</b>	<b>927</b>	<b>1.757</b>	<b>775</b>	<b>910</b>	<b>1.685</b>



# Memoria de Sostenibilidad

## Grupo Kutxabank

Año: 2022

Pág: 323 de 426

El 100% de los directivos del Comité de Dirección de Kutxabank y el 91,66% de Cajasur proceden<sup>5</sup> de la comunidad local (CAPV/Andalucía).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK*	2020	2021	2022
Total	19	18	19
* 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	2022
Total	13	15	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>5</sup> Procedencia entendida desde el sentido de origen (nacimiento).

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es a siguiente:

KUTXABANK	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
DISTRIBUCIÓN TIPO DE CONTRATO									

KUTXABANK	2020			2021			2022		
	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
DISTRIBUCIÓN TIPO DE CONTRATO									

CAJASUR	2022		
	Hombres	Mujeres	Total
DISTRIBUCIÓN TIPO DE CONTRATO			

CAJASUR	2022		
	CAPV	NO CAPV	Total
<b>DISTRIBUCIÓN TIPO DE CONTRATO</b>			
<b>Empleados a tiempo completo</b>	0	1.654	1.654
<b>Empleados a tiempo parcial</b>	0	0	0
<b>Empleados temporales</b>	0	31	31
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1.685</b>	<b>1.685</b>



Prácticas	3	5	8	8	9	17	12	19	31
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obra o Servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A tiempo parcial	0	0	0	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>	<b>775</b>	<b>910</b>	<b>1.685</b>

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

KUTXABANK	2020							2021							2022						
	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	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio	A tiempo parcial	
<b>PROMEDIO* ANUAL</b>																					
<b>DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>																					
<b>DIRECCIÓN</b>	22	0	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	0	0
Mayor de 50	20	0	0	0	0	0	20	19	0	0	0	0	0	19	19	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	2	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	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	1.468	0	0	0	0	0	1.468	1.434	0	0	0	0	0	0
Mayor de 50	247	0	0	0	0	0	247	230	0	0	0	0	0	230	212	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	1.277	0	0	0	0	0	1.277	1.209	0	0	0	0	0	1.209	1.198	0	0	0	0	0	0
Menor de 30	15	0	0	0	0	0	15	29	0	0	0	0	0	29	24	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS /COMERCIALES</b>	1.727	61	230	32	0	0	2.050	1.678	36	212	30	1	0	1.957	1.623	17	201	41	0	0	0

Mayor de 50	340	0	0	0	0	0	340	259	0	0	0	0	0	259	227	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	1.188	4	0	0	0	0	1.192	1.220	2	0	0	1	0	1.223	1.195	4	0	1	0	0
Menor de 30	199	57	230	32	0	0	518	199	34	212	30	0	0	475	201	13	201	40	0	0
<b>OFICIOS VARIOS</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3.289</b>	<b>61</b>	<b>230</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3.612</b>	<b>3.169</b>	<b>36</b>	<b>212</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3.448</b>	<b>3.079</b>	<b>17</b>	<b>201</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

CAJASUR	2020							2021							2022				
	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	Indefinido	Interinidad	Prácticas	Prácticas (Cond. Esp)	Obra o servicio
<b>PROMEDIO* ANUAL DE CONTRATOS POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL</b>																			
<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>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	4	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	4	7	0	0	0	0	
Entre 30 y 50	7	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	7	6	0	0	0	0	

Menor de 30	0	0	0	0	0	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>	<b>652</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	146	0	0	0	0	0	146	166	0	0	0	0	0	166	241	0	0	0	0
Entre 30 y 50	370	0	0	0	0	0	370	322	0	0	0	0	0	322	409	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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>	<b>983</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	339	0	0	0	0	0	339	401	0	0	0	0	0	401	346	0	0	0	0
Entre 30 y 50	862	0	0	0	0	0	862	815	0	0	0	0	0	815	626	0	0	0	0
Menor de 30	11	0	8	0	0	0	19	19	0	17	0	0	0	36	11	0	31	0	0
<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>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Mayor de 50	3	0	0	0	0	0	3	4	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0
Entre 30 y 50	3	0	0	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0
Menor de 30	0	0	0	0	0	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>	<b>1.654</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



## Memoria de Sostenibilidad

Año: 2022

Pág: 331 de 426

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

KUTXABANK	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO									
Indefinido	32	69	<b>101</b>	15	48	63	24	46	70
Temporal	102	209	<b>311</b>	117	288	405	99	138	237
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>278</b>	<b>412</b>	<b>132</b>	<b>336</b>	<b>468</b>	<b>123</b>	<b>184</b>	<b>307</b>

KUTXABANK	2020			2021			2022		
	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
NUEVAS CONTRATACIONES POR REGIÓN									
Indefinido	93	8	<b>101</b>	60	3	63	67	3	70
Temporal	280	31	<b>311</b>	366	39	405	218	19	237
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>39</b>	<b>412</b>	<b>426</b>	<b>42</b>	<b>468</b>	<b>285</b>	<b>22</b>	<b>307</b>

KUTXABANK	2020				2021				2022			
	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD												
Indefinido	90	11	0	<b>101</b>	57	6	0	63	58	12	0	70

Temporal	294	17	0	<b>311</b>	383	22	0	405	225	12	0	237
<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>283</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>307</b>

CAJASUR	2020			2021			2022		
NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	8	4	12	3	8	11	0	0	0
Temporal	0	0	0	8	12	20	7	13	20
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>20</b>

CAJASUR	2020			2021			2022		
	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Indefinido	0	12	<b>12</b>	0	11	11	0	0	0
Temporal	0	0	<b>0</b>	0	20	20	0	20	20
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

CAJASUR	2020				2021				2022			
	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL	<30	30-50	>50	TOTAL
Indefinido	8	4	0	<b>12</b>	8	3	0	11	0	0	0	0
Temporal	0	0	0	<b>0</b>	20	0	0	20	20	0	0	20
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	12	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</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 con contratos formativos de duración determinada.

Entre los trabajadores no empleados se encuentran un total 120 personas subcontratadas para llevar a cabo servicios de apoyo en la red minorista y 12 personas para servicio de transporte, valija y archivo.

Kutxabank y Cajasur han participado en 2022 en varios foros de empleo y han desarrollado varios procesos de selección para la incorporación de nuevo talento sin experiencia previa en la Entidad, que ha culminado con la incorporación de 169 personas en el caso de Kutxabank, y 20 personas en el caso de Cajasur, con contratos de trabajo para la obtención de la práctica profesional. Estos procesos han permitido reforzar las redes comerciales y determinadas áreas de apoyo y control.

Además, durante el ejercicio 2022, Kutxabank y Cajasur han puesto en marcha sendos programas de prejubilaciones voluntarias a los que se han acogido un total de 121 empleados y empleadas en el caso de Kutxabank, y 79 empleados y empleadas en el caso de Cajasur, que han causado, en consecuencia, baja en sus respectivas Entidades.

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>2022</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>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
Número	6	7	13	5	11	16	6	11	17
%	<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>0,53%</b>	<b>0,56%</b>	<b>0,55%</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</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>	<b>CAPV</b>	<b>NO CAPV</b>	<b>Total</b>
Número	10	3	13	12	4	16	12	5	17
%	<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>0,57%</b>	<b>0,51%</b>	<b>0,55%</b>

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</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>	<b>&lt;30</b>	<b>30-50</b>	<b>&gt;50</b>
Número	0	13	0	7	8	1	9	7	1

%	0,00%	0,53%	0,00%	3,07%	0,33%	0,20%	4,00%	0,29%	0,55%
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

CAJASUR	2020			2021			2022		
TASA ROTACIÓN POR SEXO	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Número	2	3	5	2	2	4	2	0	2
%	0,24%	0,33%	0,29%	0,24%	0,22%	0,23%	0,26%	0,00%	0,12%

CAJASUR	2020			2021			2022		
TASA ROTACIÓN POR REGIÓN	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Número	0	5	5	0	4	4	0	2	2
%	0,00%	0,29%	0,29%	0,00%	0,23%	0,23%	0,00%	0,12%	0,12%

CAJASUR	2020			2021			2022		
TASA ROTACIÓN POR EDAD	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Número	0	5	0	2	1	1	1	1	0
%	0,00%	0,29%	0,00%	5,56%	0,09%	0,17%	2,27%	0,10%	0,00%



KUTXABANK	2020			2021			2022		
N.º DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>



CAJASUR	2020			2021			2022		
N.º DESPIDOS POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

ABSENTISMO KUTXABANK*	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	21.724	44.423	66.147	14.936	44.937	59.873	12.721	43.135	55.856
Maternidad	-	8.665	8.665	-	8.802	8.802	-	7.381	7.381
Paternidad	3.192	-	3.192	3.673	-	3.673	3.266	-	3.266
Otros (Accidentes sin parte de baja)	14	18	32	7	22	29	3	19	22
<b>Total de jornadas de absentismo</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>15.990</b>	<b>50.535</b>	<b>66.525</b>
<b>Tasa de absentismo (%)</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>	<b>3,57%</b>	<b>6,48%</b>	<b>5,42%</b>

\* En jornadas calculado con el dato medio de plantilla comunicado al INE (Encuesta Anual Coste Laboral).

ABSENTISMO CAJASUR*	2020			2021			2022		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por accidente y enfermedad	8.512	12.278	19.955	8.595	13.737	22.332	8.049	13.837	21.886
Maternidad		1.544	1.544	0	1.486	1.499	0	1.003	1.003
Paternidad	1.067		1.067	1.729	0	1.743	1.628	0	1.628

Otros	2.018	4.010	6.028	4.164	5.613	9.777	1.955	3.253	5.207
<b>Total de jornadas de absentismo</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>11.631</b>	<b>18.093</b>	<b>29.724</b>
<b>Tasa de absentismo (%)</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>	<b>2,85%</b>	<b>4,17%</b>	<b>3,56%</b>

\* Dato reportado en número de jornadas.

En relación con el total de empleados y empleadas que tuvieron derecho a un permiso de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad KUTXABANK	2020		2021		2022	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	41	35	35	63	31	52
Mujeres	74	80	80	99	66	85
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>115</b>	<b>162</b>	<b>97</b>	<b>137</b>

Maternidad / paternidad CAJASUR	2020		2021		2022	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	25	43	43	27	39	42
Mujeres	13	12	12	18	11	13
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>55</b>	<b>55</b>	<b>45</b>	<b>50</b>	<b>55</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, un total de 137 personas de Kutxabank y 55 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 2022 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 2022 se llevó a cabo formación online de Información y Sensibilización en materia de Igualdad en las Organizaciones que incluyó el marco normativo de un plan de igualdad y sus características. Esta acción formativa de seis horas de duración estuvo dirigida al departamento de Recursos Humanos y Sostenibilidad de Kutxabank y Cajasur así como a miembros de la Comisión de Igualdad en ambas Entidades.

	2020	2021	2022
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN SELECCIÓN Y PROMOCIÓN NO DISCRIMINATORIA</b>			
<b>KUTXABANK</b>			
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	-	-	-
JEFATURAS Y TÉCNICOS	6	42	78
ADMINISTRATIVOS/ COMERCIALES	4	36	120
OFICIOS VARIOS	-	-	-
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>78</b>	<b>198</b>

	2020	2021	2022
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN SELECCIÓN Y PROMOCIÓN NO DISCRIMINATORIA</b>			
<b>CAJASUR</b>			
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	1	9	12
JEFATURAS Y TÉCNICOS	2	42	54
ADMINISTRATIVOS/ COMERCIALES	2	24	54
OFICIOS VARIOS	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>75</b>	<b>120</b>

La ratio de la retribución mínima de entrada en relación con el salario mínimo interprofesional es la siguiente:

Comparativa salarial KUTXABANK	2020			2021			2022		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	1,69	1,69	1,69	1,67	1,67	1,67	1,64	1,64	1,64

\*Salario mínimo interprofesional 2020: 13.300 euros.

\*Salario mínimo interprofesional 2021: 13.510 euros.

\*Salario mínimo interprofesional 2022: 14.000 euros.

Comparativa salarial CAJASUR	2020			2021			2022		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Salario mínimo de entrada (excl. Prácticas y becas) en euros/Salario mínimo interprofesional*	1,2	1,2	1,2	1,18	1,18	1,18	1,16	1,16	1,16

\*Salario mínimo interprofesional 2020: 13.300 euros.

\*Salario mínimo interprofesional 2021: 13.510 euros.

\*Salario mínimo interprofesional 2022: 14.000 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 sexo 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 entre hombres y mujeres / salarios hombres).

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 sexo 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.

Entidad	Brecha salarial ajustada	Brecha salarial ajustada	Brecha salarial ajustada
	2020	2021	2022
Kutxabank	0,5%	0,5%	0,5%
Cajasur	0,6%	0,6%	0,3%*

*\*"La firma del I Convenio Colectivo Cajasur Banco SAU el pasado 30 de junio de 2022 ha supuesto una mejora en el desarrollo profesional de la plantilla, con nuevas carreras en bancas especializadas y una mejora en la clasificación de oficinas de la red comercial entre otras cuestiones, lo que ha tenido un reflejo positivo en la brecha ajustada en este ejercicio."*

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

2021									
KUTXABANK <i>Importes en miles de euros</i>	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
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

2022									
KUTXABANK <i>Importes en miles de euros</i>	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	73%	71%	73%	27%	29%	27%	244	228	240
Jefaturas y técnicos	92%	94%	93%	8%	6%	7%	84	76	79
Administrativos/comerciales	98%	98%	98%	2%	2%	2%	55	54	54
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	72	--	72
Mayor de 50	90%	95%	93%	10%	5%	7%	106	87	95
Entre 30 y 50	95%	96%	95%	5%	4%	5%	72	66	68
Menor de 30	97%	97%	97%	3%	3%	3%	29	30	30

2020									
CAJASUR <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									
CAJASUR <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

2022									
CAJASUR <i>Importes en miles de euros</i>	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración total		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Dirección	87%	90%	87%	13%	10%	13%	159	111	148
Jefaturas y técnicos	95%	96%	95%	5%	4%	5%	62	57	60
Administrativos/comerciales	99%	99%	99%	1%	1%	1%	46	42	43
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	44	--	44
Mayor de 50	97%	98%	97%	3%	2%	3%	61	50	56
Entre 30 y 50	96%	97%	97%	4%	3%	3%	52	46	49
Menor de 30	97%	98%	98%	3%	2%	2%	23	21	22

### 9.1.2. Grupo Fineco

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución de la plantilla de **Fineco** durante el ejercicio 2022 y su evolución respecto a los ejercicios anteriores, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
Mayor de 50	2	1	3	2	1	3	2	1	3
Entre 30 y 50	3	2	5	3	2	5	3	2	5
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
Mayor de 50	2	1	3	2	0	2	1	1	2
Entre 30 y 50	5	2	7	5	2	7	4	3	7
Menor de 30	2	3	5	2	5	7	3	5	8
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>47</b>
Mayor de 50	11	3	14	11	6	17	12	8	20
Entre 30 y 50	10	17	27	10	15	25	10	12	22
Menor de 30	0	2	2	1	4	5	1	4	5
<b>OFICIOS VARIOS</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>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>71</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

La distribución de la plantilla de Grupo Fineco por región es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
CAPV	27	25	52	27	29	56	27	30	57
NO CAPV	8	6	14	9	6	15	9	6	15
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>71</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

En este caso el 87,5% de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD FINECO	2020	2021	2022
<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%

Los resultados estadísticos de tipo de contratación de la plantilla, desglosado por sexo son los siguientes:

TIPO DE CONTRATO	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Indefinido</b>	35	30	65	36	35	71	36	36	72
<b>Temporal</b>	0	1	1	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>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es a siguiente:

Tipo contrato	Por sexo			Por región		
	H	M	Total	CAPV	NO CAPV	Total
<b>2020</b>						
<b>Empleados a tiempo completo</b>	35	30	65	51	14	65
<b>Empleados a tiempo parcial</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Empleados temporales</b>	0	1	1	1	0	1
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>66</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>66</b>



	<b>TOTAL</b>	5,68%	0,00%	3,04%	5,52%	0,00%	2,89%	<b>8,33%</b>	<b>11,58%</b>	<b>9,92%</b>
--	--------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------------	---------------	--------------

	2020	2021	2022
<b>N.º despidos por sexo, edad y clasificación profesional</b>	0	1 (Hombre, Jefaturas y Técnicos, entre 30 y 50 años)	0

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2022 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2020		2021		2022	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
<b>Hombres</b>	2	0,5	4	1,8	4	3,12
<b>Mujeres</b>	2	1,1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1,6</b>	<b>5</b>	<b>2,8</b>	<b>5</b>	<b>4,12</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, 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 2022, se han podido disfrutar en un 82%. El resto se disfrutarán en el ejercicio 2023.

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*	2020	2021	2022
%	0,27%	2,23%	0,72%
Horas	306	2.691	882

\* *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 sexo 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 2022 y su evolución respecto a los ejercicios anteriores, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>Mayor de 50</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3
<b>Entre 30 y 50</b>	0	1	1	0	1	1	0	2	2
<b>Menor de 30</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>30</b>
<b>Mayor de 50</b>	2	5	7	2	7	9	2	8	10
<b>Entre 30 y 50</b>	9	15	24	9	12	21	9	11	20
<b>Menor de 30</b>	0	0	0	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>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>23</b>

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Mayor de 50	1	1	2	1	2	3	1	2	3
Entre 30 y 50	0	18	18	0	17	17	0	17	17
Menor de 30	1	2	3	1	2	3	0	3	3
OFICIOS VARIOS	0	0	0	0	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>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>58</b>

La distribución de la plantilla de Kutxabank Gestión por región es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
CAPV	16	42	58	16	41	57	15	43	58
NO CAPV	0	0	0	0	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>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>58</b>

En este caso el 100% de los directivos procede de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK GESTIÓN	2020	2021	2022
<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 Gestión, desglosado por sexo:

Tipo contrato	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	15	41	56	16	40	56	15	42	57
Temporal	1	1	2	0	1	1	0	1	1

<b>Temporal (Cond. Espec.)</b>	0	0	0	0	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>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>58</b>

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es a siguiente:

Tipo contrato	Por sexo			Por región		
	H	M	Total	CAPV	NO CAPV	Total
<b>2020</b>						
Empleados a tiempo completo	15	41	56	56	0	56
Empleados a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Empleados temporales	1	1	2	2	0	2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>58</b>
<b>2021</b>						
Empleados a tiempo completo	16	40	56	56	0	56
Empleados a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Empleados temporales	0	1	1	1	0	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>41</b>	<b>57</b>	<b>57</b>	<b>0</b>	<b>57</b>
<b>2022</b>						
Empleados a tiempo completo	15	42	57	57	0	57
Empleados a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Empleados temporales	0	1	1	1	0	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>43</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>58</b>

Durante 2022 las nuevas contrataciones han sido los siguientes:

	2020	2021	2022
--	------	------	------

Tipo contrato	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	0	1	1	1	0	1	0	1	1
Interinidad	1	1	2	0	0	0	0	1	1
Prácticas	0	0	0	0	1	1	0	1	1
Prácticas (Cond. Esp)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obra o Servicio	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>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

Rotación media de personal	REGIÓN	2020			2021**			2022		
		H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
	C.A.V.	1,77%	0,00%	1,77%	0,00%	2,41%	1,74%	6,36%	2,41%	3,49%

\* En Kutxabank Gestión, todo el personal trabaja en la CAPV al estar todas sus Sedes en ese territorio.

\*\* Información reexpresada respecto a los datos reportados en la memoria de 2021.

No ha habido despidos entre los ejercicios 2020 a 2022.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2022 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2020		2021		2022	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

En 2022 se inician dos licencias por maternidad que finalizan en 2023.

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank Gestión es el siguiente:

Absentismo	2020	2021	2022
%	1,47%	0,63%	4,12%
Horas	1.499	630	4.114

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 SGIC 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 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 relación a los trabajadores no empleados, Kutxabank gestión cuenta con 8 personas contratadas en convenio con diferentes centros educativos para la realizar diferentes tareas administrativas.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por sexo 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 2022 y su evolución respecto a los ejercicios anteriores, desglosados por sexo, categoría profesional y edad:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	5	1	6	5	1	6	7	0	7
<b>Mayor de 50</b>	4	1	5	4	1	5	4	0	4
<b>Entre 30 y 50</b>	1	0	1	1	0	1	3	0	3

<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>45</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>45</b>
<b>Mayor de 50</b>	4	8	12	5	10	15	6	10	16
<b>Entre 30 y 50</b>	12	17	29	14	16	30	13	16	29
<b>Menor de 30</b>	0	0	0	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>19</b>	<b>43</b>	<b>62</b>
<b>Mayor de 50</b>	5	2	7	5	5	10	6	7	13
<b>Entre 30 y 50</b>	14	34	48	14	33	47	13	34	47
<b>Menor de 30</b>	0	2	2	0	2	2	0	2	0
<b>OFICIOS VARIOS</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>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>110</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>114</b>

<b>DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN</b>	<b>2020</b>			<b>2021</b>			<b>2022</b>		
<b>Región</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>CAPV</b>	28	59	87	31	62	93	33	64	97
<b>NO CAPV</b>	12	5	17	12	5	17	12	5	17
<b>Total</b>	40	64	104	43	67	110	45	69	114

6 de los directivos del Comité de Dirección proceden de la comunidad local (CAPV) y 1 de la CA Andalucía.

<b>PERSONAL CON DISCAPACIDAD KUTXABANK SEGUROS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</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 Kutxabank Seguros, desglosado por sexo:

Tipo contrato	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	40	61	101	43	62	105	45	65	110
Temporal	0	3	3	0	5	5	0	4	4
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>110</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>114</b>

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es a siguiente:

Tipo contrato	Por sexo			Por región		
	H	M	Total	CAPV	NO CAPV	Total
<b>2020</b>						
Empleados a tiempo completo	39	60	99	82	17	99
Empleados a tiempo parcial	1	1	2	2	0	2
Empleados temporales	0	3	3	3	0	3
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>64</b>	<b>104</b>	<b>87</b>	<b>17</b>	<b>104</b>
<b>2021</b>						
Empleados a tiempo completo	42	61	103	86	17	103
Empleados a tiempo parcial	1	1	2	2	0	2
Empleados temporales	0	5	5	5	0	5
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>67</b>	<b>110</b>	<b>93</b>	<b>17</b>	<b>110</b>
<b>2022</b>						
Empleados a tiempo completo	44	64	108	91	17	108
Empleados a tiempo parcial	1	1	2	2	0	2
Empleados temporales	0	4	4	4	0	4
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>69</b>	<b>114</b>	<b>97</b>	<b>17</b>	<b>114</b>

Además, durante los últimos años Kutxabank Seguros ha realizado las siguientes contrataciones:

Tipo contrato	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	1	0	1	0	0	0	2	0	2
Interinidad	0	9	9	0	15	15	0	9	9
Conversión Temporal en indefinido	0	0	0	0	1	1	0	3	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</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 2022 la Entidad ha realizado tres conversiones 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.

Además, se han creado dos nuevos puestos de trabajo indefinidos y dos temporales en 2022. Estos últimos han sido para cubrir necesidades de servicio de las plataformas telefónicas.

Se documenta a continuación la tasa de rotación de los últimos 3 ejercicios:

Rotación media de personas	REGIÓN	2020			2021			2022		
		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%	1,47%	1,47%
	NO C.A.V.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	<b>TOTAL</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,47%</b>	<b>1,47%</b>

No ha habido despidos en los tres últimos años.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2022 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

	2020	2021	2022
--	------	------	------

Maternidad / paternidad	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
<b>Hombres</b>	2	2	1	2	1	2
<b>Mujeres</b>	2	3	2	3	5	6
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, un total de 8 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 han podido disfrutar y se ha incorporado al trabajo.

El valor del absentismo para la plantilla de Kutxabank Seguros es el siguiente:

Absentismo*	2020	2021	2022
%	3,23%	4,83%	8,55%
Horas	5.691	8.969	15.635

\* *Absentismo por accidente laboral, enfermedad y otros permisos.*

Se ha producido una mayor fluctuación en el año 2022 ya que 6 trabajadores han obtenido bajas por enfermedad de larga duración.

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.

Kutxabank seguros no tienen ninguna relación contractual con trabajadores no empleados.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por sexo 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. Norbolsa

Se presentan a continuación los resultados estadísticos de distribución vertical de la plantilla de Norbolsa durante el ejercicio 2022 y su evolución, desglosados por sexo:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Mayor de 50	3	1	4	2	2	4	2	2	4
Entre 30 y 50	0	1	1	0	1	1	0	1	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>31</b>
Mayor de 50	3	7	10	3	6	9	2	6	8
Entre 30 y 50	8	6	14	9	6	15	9	7	16
Menor de 30	4	2	6	3	1	4	4	3	7
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
Mayor de 50	0	2	2	0	1	1	0	1	1
Entre 30 y 50	0	3	3	0	3	3	0	1	1
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OFICIOS VARIOS</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>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>CAPV</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>35</b>
<b>NO CAPV</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>	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

En este caso el 100% de los directivos del Comité de Dirección procede de la comunidad local (CAPV).

PERSONAL CON DISCAPACIDAD NORBOLSA	2020	2021	2022
<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 Norbolsa desglosado por sexo:

Tipo contrato	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Indefinido</b>	18	22	40	17	20	37	17	21	38
<b>Temporal</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>40</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>38</b>

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es la siguiente:

Tipo contrato	Por sexo			Por región		
	H	M	Total	CAPV	NO CAPV	Total
<b>2022</b>						
<b>Empleados a tiempo completo</b>	17	19	<b>36</b>	35	1	<b>36</b>
<b>Empleados a tiempo parcial</b>	0	2	<b>2</b>	0	2	<b>2</b>
<b>Empleados temporales</b>	0	0	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>38</b>

Además, durante el 2022, Norbolsa ha realizado 4 nuevas 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 tres últimos años.

La tasa de rotación es la siguiente:

TASA ROTACIÓN	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>C.A.P.V.</b>	0%	0%	0%	5%	3%	8%	5,9%	4,9%	5,4%

<b>NO C.A.P.V.</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>5,9%</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,4%</b>

En relación con el total de empleados y empleadas que desde el 2020 hasta el 2022 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2020		2021		2022	
	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 2022 no ha habido permisos por maternidad o paternidad.

ABSENTISMO	2020	2021	2022
%	0,76%	2,92%	2,49%
N.º horas de absentismo	497	1.756	1.536

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.

En relación a los trabajadores no empleados, Norbolsa cuenta con una persona autónoma para realizar tareas de responsable de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por sexo 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 sexos y categorías de la plantilla de Gesfinor al término del ejercicio 2022 y su evolución respecto a ejercicios anteriores:

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y	2020	2021	2022
-------------------------	------	------	------

CATEGORÍA PROFESIONAL	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	2	2	4	2	2	4	3	2	5
<b>Mayor de 50</b>	2	0	2	2	0	2	3	0	3
<b>Entre 30 y 50</b>	0	2	2	0	2	2	0	2	2
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	5	17	22	4	17	21	5	18	23
<b>Mayor de 50</b>	3	5	8	2	5	7	1	4	5
<b>Entre 30 y 50</b>	1	5	6	1	5	6	1	8	9
<b>Menor de 30</b>	1	7	8	1	7	8	3	6	9
<b>OFICIOS VARIOS</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>28</b>

El 100% de la plantilla procede de la CAPV.

PERSONAL CON DISCAPACIDAD GESFINOR	2020	2021	2022
<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 31/12/2022 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	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Indefinido</b>	5	17	22	5	17	22	5	18	23
<b>Temporal</b>	2	2	4	1	2	3	3	2	5
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>28</b>

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es a siguiente:

Tipo contrato 2022	Por sexo		
	H	M	Total
Empleados a tiempo completo	5	18	23
Empleados a tiempo parcial	0	0	0
Empleados temporales	3	2	5
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>28</b>

Además, durante los últimos años Gesfinor ha realizado las siguientes contrataciones:

Tipo contrato	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	0	2	2	0	2	2	1	2	3
Temporal	0	0	0	1	2	3	2	1	3
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

No ha habido despidos durante el último ejercicio.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, ningún empleado o empleada han disfrutado de algún día de descanso por maternidad o paternidad.

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por sexo 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. 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 2022 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	2020	2021	2022
Compañía Promotora del Estrecho S.L.:	8	8	4
Golf Valle Romano S.L	6	6	6
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>10</b>

DISTRIBUCIÓN POR EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>DIRECCIÓN</b>	2	0	2	2	0	2	1	0	1
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	0	0	0
Entre 30 y 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
<b>JEFATURAS Y TÉCNICOS</b>	2	1	3	2	1	3	1	1	2
Mayor de 50	1	0	1	1	0	1	1	0	1
Entre 30 y 50	1	1	2	1	1	2	0	1	1
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES</b>	0	6	6	0	6	6	0	4	4
Mayor de 50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre 30 y 50	0	6	6	0	6	6	0	4	4
Menor de 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>OFICIOS VARIOS</b>	3	0	3	3	0	3	3	0	3
Mayor de 50	1	0	1	2	0	2	3	0	3
Entre 30 y 50	2	0	2	1	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

DISTRIBUCIÓN POR REGIÓN	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>CAPV</b>	1	2	3	1	2	3	0	0	0
<b>NO CAPV</b>	6	5	11	6	5	11	5	5	10
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

PERSONAL CON DISCAPACIDAD INMOBILIARIO	GRUPO	2020	2021	2022
Total		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:

TIPO DE CONTRATO	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Indefinido	7	7	14	7	7	14	5	5	10
Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0

La distribución por tipo de jornada, desglosada por sexo y región es a siguiente:

Tipo contrato 2022	Por sexo			Por región		
	H	M	Total	CAPV	NO CAPV	Total
Empleados a tiempo completo	5	5	10	0	10	10
Empleados a tiempo parcial	0	0	0	0	0	0
Empleados temporales	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

CPCE y Golf VR no han realizado ningún contrato laboral durante 2021 ni 2022, siendo la tasa de rotación 0.

En relación con el total de empleados y empleadas que durante 2022 tuvieron derecho a una baja de maternidad o paternidad son los siguientes:

Maternidad / paternidad	2020		2021		2022	
	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados	Derechos generados	Derechos disfrutados
Hombres	0	0	0	0	0	0
Mujeres	0	0	1	1	0	0

<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
--------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------

La información relativa a remuneraciones medias desglosadas por sexo y brecha salarial se reporta de forma agregada con el resto de las empresas del Grupo Kutxabank al final de este apartado.

### 9.1.8. Grupo Kutxabank

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	Brecha salarial 2022
<b>14,35%</b>	13,56%	13,59%

2020									
GRUPO KUTXABANK	(% 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	(% Remuneración fija)			(% Remuneración variable)			Promedio Remuneración		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
<i>Importes en miles de euros</i>									
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

2022									
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	80%	80%	80%	20%	20%	20%	179	139	167
Jefaturas y técnicos	93%	94%	94%	7%	6%	6%	75	70	72
Administrativos/comerciales	97%	98%	98%	3%	2%	2%	52	49	50
Oficios varios	100%	--	100%	0%	--	0%	39	--	39
Mayor de 50	93%	96%	94%	7%	4%	6%	80	68	74
Entre 30 y 50	95%	96%	95%	5%	4%	5%	66	59	62
Menor de 30	97%	97%	97%	3%	3%	3%	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			2022			Incremento		
		H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	2020-2021	2021-2022	
Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país con operaciones significativas frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada)*	Kutxabank	3,07	3,22	<b>3,5</b>	2,98	2,96	<b>3,19</b>	3,32	3,43	3,66	-8,85%	14,73%	
	Cajasur	3,16	2,99	<b>3,43</b>	3,21	2,86	<b>3,49</b>	3,42	2,73	3,73	1,74%	6,80%	
	Grupo Fineco	2,88	3,35	<b>3,46</b>	2,64	3,73	<b>3,48</b>	2,56	3,39	3,49	0,58%	0,4%	
	Kutxabank Gestión	2,08	2,63	<b>2,53</b>	2,11	2,63	<b>2,53</b>	1,82	2,58	2,53	0%	0,79%	
	Kutxabank Seguros	3,03	4,39	<b>3,97</b>	3,02	4,49	<b>3,88</b>	3,07	2,55	3,65	-2,26%	-5,93%	
	Grupo Inmobiliario	2,23	1,13	<b>2,23</b>	2,23	1,13	<b>2,23</b>	1,11	1,42	1,42	0%	-50%	
	CPCE	2,75	0,63	<b>2,75</b>	2,75	0,63	<b>2,75</b>	2,83	0,55	2,83	0%	3%	
	GOLF VR												
	Norbolsa	3,2	3,26	<b>3,26</b>	3,24	3,22	<b>3,24</b>	3,39	3,17	3,17	-0,6%	-2%	
Gesfinor	2,36	1,92	<b>3,06</b>	2,37	1,90	<b>3,17</b>	2,64	1,9	3,53	3,6%	11,36%		

\* 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.

El 30 de junio de 2022 se suscribió el I Convenio colectivo de Cajasur con un 76,92% de la representación social en la Comisión Negociadora. Tiene una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2024.

Por resolución de 29 de noviembre de 2022, de la Dirección General de Trabajo, Seguridad y Salud Laboral de la Junta de Andalucía, se ordenó su inscripción en el Registro de convenios colectivos, así como su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

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 y Cajasur.

<b>KUTXABANK</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>% Personas dentro de Convenio</b>	99,47%	99,48%	99,49%

<b>CAJASUR</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>% Personas dentro de Convenio</b>	99,89%	99,95%	99,94%

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 a empleados 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 Kutxabank y en Cajasur 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.

Los únicos empleados no acogidos al convenio de negociación colectiva son los empleados con contrato de Alta Dirección cuyas condiciones quedan pactadas de mutuo acuerdo.

En relación a los compromisos por pensiones, Kutxabank y Cajasur hacen frente a los compromisos postempleo 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 postempleo de Kutxabank y Cajasur a cierre de 2022 ascendía a 325.768 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 2022. 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 trasferido 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 la aportación anual efectuada por la Entidad.

Además, en ambas entidades, Kutxabank y Cajasur, 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 y está trabajando en el desarrollo de una política específica a estos efectos.

### 9.2.3. Kutxabank Gestión

El 18 de marzo de 2022 se firmó el nuevo acuerdo laboral que con efectos desde la firma y hasta el 31 de diciembre de 2024, se regirá según las especificaciones de los acuerdos firmados anteriormente y según lo siguiente:

El personal de Kutxabank Gestión podrá disponer de hasta un máximo de 20 horas anuales retribuidas, debidamente justificadas, para la atención a cónyuge y familiares de hasta segundo grado de consanguinidad o afinidad para acompañamiento por diferentes causas especificadas en el acuerdo.

Se regula el teletrabajo, de manera pactada ente empresa y empleado/a, con un mínimo del 30% y un máximo del 80% de la jornada, en general, y con una pequeña compensación. Hasta el momento nadie ha firmado ningún acuerdo relativo al teletrabajo, porque la empresa ofrece la flexibilidad suficiente para que las personas empleadas puedan conciliar de manera efectiva.

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.

KUTXABANK GESTIÓN	2020	2021	2022
% Personas dentro del Acuerdo	96,55%	98,25%	98,28%

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
- Previsión social complementaria a favor de las personas empleadas, como novedad del año 2022 y fruto de la renovación del Convenio
- 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 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 la 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 2022 Kutxabank Seguros se han iniciado las negociaciones para la renovación del Acuerdo Socioeconómico cuya vigencia se mantiene prorrogada mientras no se produzca denuncia por alguna de las partes. Respecto a la aplicación de revisiones salariales mantenemos la referencia del actual Convenio Colectivo General de Ámbito Estatal firmado para un periodo de cinco años (2020-2024).

En el siguiente cuadro se muestra el porcentaje de plantilla sujeta a convenio:

<b>KUTXABANK SEGUROS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>% Personas dentro de Convenio</b>	99,04%	99,09%	99,12%

Los beneficios sociales no han variado pues todavía la renovación del acuerdo se encuentra en proceso de negociación. Los 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. Norbolsa

En enero de 2020 fue suscrito el actual Convenio Colectivo de Norbolsa, por el 100% de la representación de la mesa negociadora.

NORBOLSA	2020	2021	2022
<b>% Personas dentro de Convenio</b>	97,50%	97,30%	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

Norbolsa cuenta con una política de desconexión laboral que favorece el debido equilibrio en la relación descanso y trabajo, en aras al desarrollo profesional de las personas y bajo criterios saludables y eficaces, todo ello desde una perspectiva integral de la salud, en sus tres ámbitos (social, físico y mental), mundialmente conocida y promovida por la OMS.

En el documento se formaliza el derecho a la desconexión digital como un derecho, aunque no como una obligación, aplicable a todos los trabajadores, que se complementa y desarrolla con las demás políticas y normas internas de recursos humanos.

Se han implementado las siguientes medidas:

- Se establece que se respetarán los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacaciones de los trabajadores. Por ello, los trabajadores tienen derecho a no responder a cualquier tipo de comunicación por cualquier canal realizada fuera de su horario de trabajo, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.
- Las personas que soliciten vacaciones y permisos deberán responsabilizarse de informar a los demás de su estado, utilizando las respuestas del correo "fuera de la oficina". En estas

notificaciones también se aportarán los datos del trabajador con quien contactar en ese período.

- Se evitará, en la medida de lo posible, el envío de comunicaciones profesionales finalizada la jornada laboral, así como hacer llamadas telefónicas fuera del horario de trabajo establecido en la empresa, salvo causas de fuerza mayor o circunstancias excepcionales.
- Para una mejor gestión del tiempo de trabajo y lograr unas reuniones eficientes, se procurará la adopción de las siguientes medidas:
  - o La convocatoria y asistencia a reuniones de trabajo sean de carácter presencial o telemático, se hará dentro de los límites de la jornada de trabajo u horario habitual, procurando que las mismas no extiendan su duración más allá de la finalización de la jornada de trabajo u horario habitual, respetando los tiempos de descanso, los fines de semana y/o las festividades oficiales a nivel local, regional y nacional.
  - o Evitar las convocatorias de formación, reuniones, videoconferencias, etc., fuera de la jornada laboral ordinaria diaria de cada trabajador. Como norma general, se planificarán preferentemente dentro de la jornada laboral habitual.
  - o Lanzar las convocatorias con la antelación suficiente y estimando una duración, hora de inicio y hora de finalización, para que los trabajadores puedan planificar su jornada.
  - o En la medida que el contenido y objetivo de la reunión lo permita, anexar una agenda de la convocatoria incorporando los objetivos de la reunión, así como la documentación que fuera a ser tratada, solicitando de antemano lo que cada asistente deba aportar a la reunión.

#### 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. Grupo Inmobiliario

La plantilla de Grupo Inmobiliario está acogida a los siguientes convenios colectivos:

- 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	2020	2021	2022
% Personas dentro de Convenio	100%	100%	100%

En dichos convenios no se recogen beneficios sociales.

### **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 2022 destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Kutxabank.** En 2022 se han impartido distintos cursos, tales como:
  - Las Personas Mayores en Kutxabank. Programa formativo online dirigido a Negocio Minorista.
  - El Seguro de tu Vida. Píldora formativa online, dirigida a toda la Red Minorista, Red Mayorista y Banca Personal.
- **Escuela Financiera Kutxabank**
  - Píldoras online en materia de Cumplimiento Normativo y Ciberseguridad. Ambas acciones formativas se han dirigido a toda la plantilla.
  - Formación online en materia de Sostenibilidad y Riesgos Climáticos para toda la plantilla.
  - Fiscalidad. Oferta formativa de IRPF y Fiscalidad a toda la plantilla.
  - 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. En 2022, hemos certificado en materia de ESG a los gestores y gestoras de Banca Personal así como a sus responsables.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Kutxabank**
  - Liderazgo Comercial para el rol de Dirección de Expansión. Programa formativo dirigido a puestos de Dirección y Subdirección de oficinas de la Red de Expansión.
  - RX4. Programa de Regeneración Emocional dirigido a Responsables de Equipo y a puestos de Gestión Especializada de Kutxabank en formato presencial.
  - Programa Anticipa. Simulación empresarial en entornos cambiantes dirigido a Nuevas Incorporaciones.
- **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)	2020			2021			2022		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<b>Puesto directivo</b>	41,56	127,19	<b>61,02</b>	54,84	72,25	<b>58,8</b>	49,87	88,45	<b>58,64</b>
<b>Puesto técnico</b>	70,78	75,22	<b>73,29</b>	73,73	77,32	<b>75,79</b>	86,06	89,89	<b>88,27</b>
<b>Puestos administrativos/comerciales</b>	81,61	86,91	<b>85,18</b>	102,5	110,66	<b>108,11</b>	110,11	108,36	<b>108,92</b>
<b>Oficios varios</b>	2,25	-	<b>2,25</b>	2	-	<b>2</b>	-	-	-
<b>Formación TOTAL</b>	<b>75,71</b>	<b>82,49</b>	<b>79,94</b>	<b>87,44</b>	<b>97,77</b>	<b>94</b>	<b>97,36</b>	<b>101,08</b>	<b>99,72</b>

De igual manera, durante el 2022, en Cajasur destacan las siguientes acciones:

- **Escuela Comercial Cajasur.** En 2022 se han impartido distintos cursos, tales como:
  - Modelo Comercial de Empresas. Programa Formativo dirigido a los gestores y gestoras de la Red Mayorista.
  - Formación PAC, Novedades y Seguros Agrarios. Píldoras formativas dirigidas 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.
  - El Seguro de tu Vida. Píldora formativa online, dirigida a toda la Red Minorista, Red Mayorista y Banca Personal.
- **Escuela Financiera Cajasur.**
  - Píldoras online en materia de Cumplimiento Normativo y Ciberseguridad. Ambas acciones formativas se han dirigido a toda la plantilla.
  - Formación online en materia de Sostenibilidad y Riesgos Climáticos para toda la plantilla.
  - Fiscalidad. Oferta formativa de IRPF y Fiscalidad a toda la plantilla.
  - En 2022, se ha reactivado las Jornadas de Fondos en modalidad presencial. Dirigidas a toda la Red Minorista de las zonas tradicionales de actuación de Cajasur (Córdoba, Jaén y Sevilla).
  - 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.

- En 2022, hemos certificado en materia de ESG a los gestores y gestoras de Banca Personal así como a sus responsables.
- **Escuela de Desarrollo Directivo Cajasur.**
  - Liderazgo Comercial y Dinamización directiva. Programa formativo dirigido a puestos de Dirección y Subdirección de oficinas de la Red Mayorista.
- **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)	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>Puesto directivo</b>	73.00	119.67	85.73	68.81	92.67	75.32	53.48	70.25	57.35
<b>Puesto jefaturas y técnicos</b>	72.13	81.53	75.99	83.84	86.67	84.99	74.94	75.07	74.99
<b>Puestos administrativos/comerciales</b>	67,31	68,68	68,11	79,43	78,39	78,82	72,97	74,47	73,91
<b>Oficios varios</b>	6.83	-	6.83	13.54	-	13.54	7.96	-	7.96
<b>Formación TOTAL</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>	<b>73.19</b>	<b>74.63</b>	<b>73.97</b>

Además, durante 2022 cabe destacar la realización de acciones formativas relacionadas con derechos humanos, cumplimiento normativo y sostenibilidad.

	2021	2022
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS KUTXABANK</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	69	42
JEFATURAS Y TÉCNICOS	4.214	2.950,5
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	5.821,5	3.826
OFICIOS VARIOS	2	-
<b>Total</b>	<b>10.106,5</b>	<b>6.818,5</b>

	2021	2022
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO KUTXABANK</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	90,91%	95,45%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	99,32%	102,16%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	95,66%	97,72%
OFICIOS VARIOS	100,00%	-
<b>Total</b>	<b>97,19%</b>	<b>99,61%</b>

	2022
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD KUTXABANK</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	100%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	100,42%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	97,40%
OFICIOS VARIOS	-
<b>Total</b>	<b>98,71%</b>

	2021	2022
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS CAJASUR</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	33	29
JEFATURAS Y TÉCNICOS	1.428	1.410
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	3.429	2.185
OFICIOS VARIOS	13	12
<b>Total</b>	<b>4.903</b>	<b>3.636</b>

	2022
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO NORMATIVO CAJASUR</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	100%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	99,39%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	98,32%
OFICIOS VARIOS	100%
<b>Total</b>	<b>98,75%</b>

	2022
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD CAJASUR</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	100%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	92,48%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	96,74%
OFICIOS VARIOS	83,33%
<b>Total</b>	<b>95,07%</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 2022, se generaron 3.049 evaluaciones anuales del desempeño, que representan el 90,47% de la plantilla a 31 de diciembre de 2022. 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 7,10% de la plantilla a 31 de diciembre de 2022. Una vez finalizado el proceso de evaluación anual del año anterior, el 85,47% de la plantilla a 31 de diciembre de 2021 recibió el informe, lo que supone el 95,89% de las evaluaciones anuales del desempeño generadas en dicho año. Los porcentajes son similares a los ejercicios anteriores.

Personas evaluadas por cargo KUTXABANK	2020						2021						2022					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	669	100,00%	870	100,00%	<b>1.539</b>	<b>100,00%</b>	627	81,24%	840	81,10%	<b>1.467</b>	<b>99,93%</b>	604	99,83%	829	100%	<b>1.433</b>	<b>99,93%</b>
Administrativos/Comerciales	555	82,84%	1.134	82,17%	<b>1.689</b>	<b>82,39%</b>	498	100,00%	1.090	99,88%	<b>1.588</b>	<b>81,14%</b>	493	82,17%	1.094	85,34%	<b>1.587</b>	<b>84,33%</b>
Oficios Varios	1	100%	0	0%	<b>1</b>	<b>100%</b>	1	100%	0	0%	<b>1</b>	<b>100%</b>	0	0%	0	0%	<b>0</b>	<b>0%</b>
Total	<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>	<b>1.097</b>	<b>89,77%</b>	<b>1.923</b>	<b>90,88%</b>	<b>3.020</b>	<b>90,47%</b>

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN 2020	2020			2021			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	17	5	22	17	5	22	17	5	22



# Memoria de Sostenibilidad

## Grupo Kutxabank

Año: 2022

Pág: 384 de 426

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:

Personas evaluadas por cargo CAJASUR	2020						2021						2022					
	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
Jefaturas y Técnicos	302	58,98%	210	41,02%	<b>512</b>	<b>29,82%</b>	287	59,30%	197	40,70%	<b>484</b>	<b>28,22%</b>	381	58,80%	267	41,20%	<b>648</b>	<b>39,34%</b>
Administrativos/Comerciales	504	42,04%	695	57,96%	<b>1.199</b>	<b>69,83%</b>	516	42,12%	709	57,88%	<b>1.225</b>	<b>71,43%</b>	370	37,26%	623	62,74%	<b>993</b>	<b>60,29%</b>
Oficios Varios	6	100%	0	0%	<b>6</b>	<b>0%</b>	6	100%	0	0%	<b>6</b>	<b>0%</b>	6	100%	0	0%	<b>6</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>812</b>	<b>47,29%</b>	<b>905</b>	<b>52,71%</b>	<b>1.717</b>	<b>100%</b>	<b>809</b>	<b>47,17%</b>	<b>906</b>	<b>52,83%</b>	<b>1.715</b>	<b>100%</b>	<b>757</b>	<b>45,96%</b>	<b>890</b>	<b>54,04%</b>	<b>1.649</b>	<b>100%</b>

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN	2020			2021			2022		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CON EVALUACIÓN	8	3	11	8	3	11	10	3	13
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>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>



# Memoria de Sostenibilidad

## Grupo Kutxabank

Año: 2022

Pág: 386 de 426

En 2022 fueron evaluadas 1.660 personas, que representan el 98,52 % 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	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>FINECO (horas/persona)</b>									
<b>Puestos directivos</b>	24,20	14,00	20,38	64,42	91,00	73,28	26,80	27,00	26,88
<b>Puestos técnicos</b>	22,31	27,03	24,05	27,52	32,19	29,44	44,95	62,54	52,49
<b>Puestos cualificados</b>	3,00	17,05	15,88	10,00	23,45	22,33	7,00	21,33	20,23
<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>	<b>41,57</b>	<b>47,13</b>	<b>44,38</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, 2021 y 2022 fueron evaluadas 65, 71 y 72 personas respectivamente (incluidos los directivos).

Personas evaluadas por cargo	H	%	M	%	TOTAL	%
<b>Grupo Fineco</b>						

2020						
Dirección	5	14%	3	10%	8	12%
Jefaturas y Técnicos	9	26%	6	19%	15	23%
Administrativos/Comerciales	21	60%	22	71%	43	65%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>
2021						
Dirección	5	14%	3	9%	8	11%
Jefaturas y Técnicos	9	25%	7	20%	16	23%
Administrativos/Comerciales	22	61%	25	71%	47	66%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>71</b>	<b>100%</b>
2022						
Dirección	5	14%	3	8%	8	11%
Jefaturas y Técnicos	8	22%	9	25%	17	24%
Administrativos/Comerciales	23	64%	24	67%	47	65%
Oficios Varios	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

### 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 2022 destacan:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable
- Formación para la obtención de los títulos financieros CFA-ESG
- 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. Sensibilización Vial, Teletrabajo y Trabajo con Ordenador
- Formación especializada en Renta Fija

Como principales retos y objetivos de Kutxabank Gestión para el año 2023 cabe señalar:

- Formación para la Inversión Sostenible y Responsable y Sensibilización cuidado del Medio Ambiente
- Formación en Herramientas Ofimáticas
- Formación en Materia de Igualdad
- Cumplir con las exigencias normativas que requieren diferentes Certificaciones Profesionales 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			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Puestos directivos	62	15	77	105	8	113	226,5	17	243,5
Mandos Intermedios	609	94	703	78,5	239	317,5	374	156	530
Puestos Técnicos	83	118	201	133	349	482	337	288	625

<b>Puestos Administrativos</b>	20	800	820	8	672	680	2	1.338	1.340
<b>TOTAL</b>	774	1.027	1.801	324,5	1.268	1.592,5	939,5	1.799	2.738,5

Durante 2022 se ha dado formación relacionada con la actualidad laboral y novedades legislativas en materia de igualdad.

	2021	2022
<b>HORAS DE FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	-	18 h
JEFATURAS Y TÉCNICOS	21 h	18 h
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	31 h	-
OFICIOS VARIOS	<b>52 h</b>	<b>36 h</b>

	2021	2022
<b>% PERSONAS CON FORMACIÓN EN DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
DIRECCIÓN	-	40%
JEFATURAS Y TÉCNICOS	3,33%	7%
ADMINISTRATIVOS/COMERCIALES	4,35%	-
OFICIOS VARIOS	-	-
<b>Total</b>	<b>3,51%</b>	<b>3%</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.

Personas evaluadas por cargo	H	%	M	%	TOTAL	%
<b>Kutxabank Gestión</b>						
<b>2020</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>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>
<b>2021</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>	<b>16</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>97,56%</b>	<b>56</b>	<b>98,25%</b>
<b>2022</b>						
<b>Jefaturas y Técnicos</b>	14	100%	21	100%	35	100%
<b>Administrativos/Comerciales</b>	1	100%	21	95,45%	22	95,65%
<b>Oficios Varios</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>97,67%</b>	<b>57</b>	<b>98,28%</b>

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>DIRECCIÓN KUTXABANK GESTIÓN</b>									
<b>CON EVALUACIÓN</b>	3	1	4	3	1	4	3	2	5
<b>SIN EVALUACIÓN</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<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>2</b>	<b>5</b>

Durante los ejercicios 2020, 2021 y 2022 se evaluó al 100% de la plantilla indefinida.

### 9.3.4. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros ha realizado en 2022 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 2022, 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 en la formación interna se ha utilizado la aplicación Microsoft Teams.

Las acciones formativas más destacables de Kutxabank Seguros durante este ejercicio han sido:

- Respuesta a los requerimientos legales. En 2022 se ha continuado la formación preparatoria para la adecuación a la nueva normativa contable IFRS 17, formación continua en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo y Prevención de Delitos Penales además relativas al impacto de las novedades en materias 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 y el Comité de Dirección

Como principales objetivos para el año 2023 caben señalar:

- Formación de contenidos específicos para los equipos participantes en los siguientes proyectos:
  - ✓ Continuar con la 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 SEGUROS (horas/persona)	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>Puestos directivos</b>	15,95	13,5	15,54	22,37	15	21,14	21,01	7,25	<b>19,29</b>
<b>Jefes y Técnicos</b>	9,73	7,16	8,16	14,91	9,84	14,65	15,03	5,44	<b>9,00</b>
<b>Puestos administrativos/co merciales</b>	30,5	7,49	15,16	1,92	5,33	4,23	18,53	7,1	<b>10,62</b>
<b>Oficios varios</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Formación KUTXABANK SEGUROS</b>	20,37	7,46	12,43	10,04	7,22	8,32	17,40	6,49	<b>10,60</b>

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 tres últimos años:

Personas evaluadas por cargo Kutxabank Seguros	H	%	M	%	TOTAL	%
<b>2020</b>						
<b>Jefaturas y Técnicos</b>	16	100%	25	100%	41	100%
<b>Administrativos/Comerciales</b>	19	100%	38	100%	57	100%
<b>Oficios Varios</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	35	100%	63	100%	98	100%

2021							
	<b>Jefaturas y Técnicos</b>	19	100%	26	100%	45	100%
	<b>Administrativos/Comerciales</b>	19	100%	40	100%	59	100%
	<b>Oficios Varios</b>	-	-	-	-	-	-
	<b>Total</b>	38	100%	66	100%	104	100%
2022							
	<b>Jefaturas y Técnicos</b>	19	100%	26	100%	45	100%
	<b>Administrativos/Comerciales</b>	19	100%	43	100%	62	100%
	<b>Oficios Varios</b>	-	-	-	-	-	-
	<b>Total</b>	38	100%	69	100%	107	100%

Respecto al personal directivo, las personas evaluadas han sido las siguientes:

DIRECCIÓN Kutxabank Seguros		HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2020				
	CON EVALUACIÓN	5	1	6
	SIN EVALUACIÓN	0	0	0
	TOTAL	5	1	6
2021				
	CON EVALUACIÓN	5	1	6
	SIN EVALUACIÓN	0	0	0
	TOTAL	5	1	6
2022				
	CON EVALUACIÓN	7	0	7
	SIN EVALUACIÓN	0	0	0
	TOTAL	7	0	7

### 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 2022:

- 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 NORBOLSA	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>EMPRESA (horas totales)</b>									
Puestos directivos	54,5	25,5	<b>80</b>	6	36	<b>42</b>	4	39,5	<b>43,5</b>
Puestos técnicos	242	137,5	<b>379,5</b>	75	122,5	<b>197,5</b>	529	183,5	<b>712,5</b>
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>	<b>533</b>	<b>223</b>	<b>756</b>

Se realiza todos los años una evaluación del desempeño. Los datos se presentan a continuación:

PERSONAS EVALUADAS POR CARGO NORBOLSA	H	%	M	%	Total	%
	<b>2020</b>					
Jefaturas y Técnicos	12	80%	10	67%	<b>22</b>	<b>73%</b>
Administrativos/Comerciales	-	-	3	60%	<b>3</b>	<b>60%</b>

Oficios Varios	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>67%</b>	<b>13</b>	<b>59%</b>	<b>25</b>	<b>63%</b>
<b>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>
<b>2022</b>						
Jefaturas y Técnicos	11	73%	9	56%	20	65%
Administrativos/Comerciales	-	-	1	50%	1	50%
Dirección	2	100%	3	100%	5	100%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>76%</b>	<b>13</b>	<b>62%</b>	<b>26</b>	<b>68%</b>

### 9.3.6. Gesfinor

Gesfinor ha continuado durante el 2022 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.

### 9.3.7. Grupo Inmobiliario

Durante 2021 ni 2022 no se ha realizado ninguna actividad formativa particular. Asimismo, tampoco se realizan evaluaciones del desempeño de la plantilla.

## 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 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 de 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.

Tanto Kutxabank como Cajasur realizan periódicamente una Auditoría Reglamentaria de sus Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales conforme a lo establecido tanto en la Ley 31/1995 como en el RD 39/1997.

Se presentan a continuación los índices estadísticos de siniestralidad de ambas Entidades:

### **KUTXABANK:**

SINIESTRALIDAD	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	14	17	31	5	20	25	3	19	22
Accidentes CON BAJA	6	11	17	7	19	26	4	18	22
<b>TOTAL:</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>39</b>	<b>51</b>	<b>7</b>	<b>37</b>	<b>44</b>

AÑO	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE AUSENCIA
2020	8,52	0,25	0,39
2021	9,48	0,26	0,41
2022	8,45	0,22	0,35

Se recoge a continuación la información del ejercicio 2022 desglosada por sexo:

KUTXABANK	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2020</b>			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	9,45	7,96	<b>8,52</b>
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,42	0,14	<b>0,25</b>
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,66	0,22	<b>0,39</b>
HORAS TRABAJADAS	<b>2.116.920</b>	<b>3.517.800</b>	<b>5.634.720</b>
<b>TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2021</b>			
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	0,45	<b>0,41</b>
HORAS TRABAJADAS	<b>1.962.480</b>	<b>3.416.400</b>	<b>5.378.880</b>
<b>TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2022</b>			

<b>ÍNDICE DE FRECUENCIA</b>	3,67	11,21	<b>8,45</b>
<b>ÍNDICE DE GRAVEDAD</b>	0,14	0,27	<b>0,22</b>
<b>ÍNDICE DE AUSENCIA</b>	0,22	0,42	<b>0,35</b>
<b>HORAS TRABAJADAS</b>	<b>1.906.320</b>	<b>3.300.960</b>	<b>5.207.280</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			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
Accidentes SIN BAJA	5	9	14	1	6	7	3	7	10
Accidentes CON BAJA	6	8	13	2	10	12	2	11	13
<b>TOTAL:</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>23</b>

AÑO	INDICE DE FRECUENCIA	INDICE DE GRAVEDAD	INDICE DE AUSENCIA
<b>2020</b>	9,68	0,1	0,16
<b>2021</b>	6,44	0,07	0,12
<b>2022</b>	8,12	0,24	0,40

- 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 2022 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>
<b>TASAS DE ACCIDENTALIDAD 2022</b>			
ÍNDICE DE FRECUENCIA	3,84	11,77	<b>8,12</b>
ÍNDICE DE GRAVEDAD	0,04	0,41	<b>0,24</b>
ÍNDICE DE AUSENCIA	0,07	0,69	<b>0,40</b>
ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA	10,20	34,78	<b>29,43</b>
HORAS TRABAJADAS	1.302.000	1.528.800	<b>2.830.800</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.

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



Durante los ejercicios 2022 y 2021 no hay personal subcontratado y no se han realizado auditorías internas ni inspecciones en esta materia.

Durante los ejercicios 2022 y 2021 no han existido accidentes de ningún tipo por parte de los empleados de Grupo Fineco. Durante los ejercicios 2022 y 2021 no se han reportado accidentes laborales de trabajadores subcontratados (ya que no existen).

Durante los ejercicios 2022 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, entendiéndolo 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, en septiembre de 2021 Kutxabank Gestión designó un grupo de trabajo para realizar un estudio psicosocial que se finalizó en marzo de 2022. A través de este estudio, se detectaron áreas de mejora en las que actualmente se están trabajando. Ninguna de ellas mostró situaciones de acoso o discriminación, ni situación de este tipo con perspectiva de género.

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 2022 de la totalidad de la plantilla sólo 2

personas no acudieron al reconocimiento médico, 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. Durante 2022 se ofreció a la plantilla la posibilidad de realizar un curso de "Trabajos con ordenador", "Teletrabajo" y se realizó una campaña de Concienciación Vial a lo largo de una semana en noviembre.

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, debido a la Pandemia Mundial del coronavirus (Covid-19), se redactó un plan de actuación que quedo como anexo al Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Kutxabank Gestión. 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.

No hay personal no empleado cuyo trabajo esté controlado por Kutxabank Gestión.

Kutxabank Gestión y diferentes Universidades, tienen firmado un Convenio para el Desarrollo de un Programa de Cooperación Educativa, a través del cual se regulan las prácticas académicas externas de los Estudiantes Universitarios. A lo largo de 2022, se ofrecieron prácticas en tres de las Sedes y en diferentes periodos, contando con un total de 8 becarios.

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
<b>Año 2022</b>	0	0	0	0	0

- 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 incidencia: (Número de accidentes / Número medio de trabajadores) <sup>6</sup>
- Índice de ausencia: Número de jornadas perdidas / Número medio de trabajadores
- Índice de duración media: Número de jornadas perdidas / Número de accidentes



### 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, Vitoria y San Sebastián las especialidades de Seguridad en el trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía Y Psicosociología 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.

En relación a la gestión de la seguridad de los trabajadores externos se lleva a cabo el proceso de Coordinación de Actividades Empresariales con las empresas de limpieza, informática externa y la de auditoría externa. En total han sido 19 trabajadores externos supervisados (100%).

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
<b>Año 2022</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:  $(\text{Número de accidentes} / \text{Número medio de trabajadores})^7$
- Índice de ausencia:  $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número medio de trabajadores}$
- Índice de duración media:  $\text{Número de jornadas perdidas} / \text{Número de accidentes}$

	ÍNDICE DE FRECUENCIA	ÍNDICE DE GRAVEDAD	ÍNDICE DE INCIDENCIA	ÍNDICE DE AUSENCIA	ÍNDICE DE DURACIÓN MEDIA (días naturales)
<b>2020</b>					
<b>BIZKAIA</b>	0	0	0	0	0

<sup>7</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
<b>2021</b>					
<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
<b>2022</b>					
<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

ACCIDENTES	2020			2021			2022		
	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL	H	M	TOTAL
<b>Accidentes SIN BAJA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Accidentes CON BAJA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 9.4.5. 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 Concierto de áreas técnicas (Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología) 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 de 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 centros propios en Euskadi, acceso concertado en el resto del Territorio Nacional y cobertura de urgencia en el extranjero.

En 2022 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

### 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 y recomendaciones, así como la planificación de acciones correctoras en su caso. En los casos de situaciones de peligro puntuales estas son comunicadas al Delegado de Prevención para llevar a cabo las acciones correctoras que se estimen convenientes, que son escasas 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, facilitará el acceso del personal a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo que deberá justificar.

### 9.4.7. 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 ni 2022 no se han declarado enfermedades profesionales ni accidentes laborales.

## 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.

ACCESIBILIDAD FINANCIERA KUTXABANK, CAJASUR Y FINECO	2020	2021	2022
Oficinas en País Vasco	295	286	272
Oficinas en Andalucía	311	298	265
Resto de oficinas	222	198	179
<b>Total Grupo Kutxabank</b>	<b>828</b>	<b>782</b>	<b>716</b>

En relación a las personas mayores, al ser uno de los colectivos que encuentra mayores dificultades de acceso a los servicios financieros debido a la creciente digitalización, se han llevado a cabo diversas iniciativas durante este ejercicio:

- Ampliación del horario del servicio personalizado de caja para las personas mayores de 65 años.
- Atención telefónica preferente y gratuita con un interlocutor personal
- Una versión de la app Kutxabank más accesible y sencilla
- Formación específica al colectivo de empleados para reforzar el compromiso de atención preferente y especializada a este colectivo
- Píldoras formativas a través de infografías, talleres presenciales de la mano de las Fundaciones bancarias dirigidos a personas mayores y videos explicativos sencillos para facilitar el conocimiento y el acceso a los canales digitales

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 discapacidades.

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 2022 se han eliminado las barreras físicas de un total de 2 oficinas de Kutxabank. La reducción del número total de cajeros instalados es debido al cierre e integración de centros.

Los gastos e inversiones realizadas en 2022 para Kutxabank y Cajasur han sido las siguientes:

INVERSIONES Y GASTOS	2020	2021	2022
Inversiones	5.349.598,55 €	18.542.339 €	40.692.117,36 €
Gastos	275.472,78 €	174.429,64 €	166.212,38 €
<b>TOTAL</b>	<b>5.625.071,33 €</b>	<b>18.716.768,64 €</b>	<b>40.858.329,74 €</b>

Todos los nuevos cajeros instalados se encuentran adaptados a personas con deficiencias visuales, por lo que sigue aumentando su cantidad a lo largo de 2022.

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
<b>2020*</b>	747	981	<b>1.723</b>
<b>2021*</b>	672*	1.025	<b>1.595</b>
<b>2022*</b>	789*	1.066	<b>1.159</b>

\* 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.

Asimismo, 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.

A finales de 2022, coincidiendo con el primer aniversario de la emisión inaugural de bonos verdes, Kutxabank publicó el Informe de Bonos Verdes 2022 en el que se presentaba el uso de los fondos obtenidos y el impacto medioambiental logrado a través de los proyectos financiados en su primera emisión de bonos verdes realizada en octubre de 2021. El 84% de los 500 millones obtenidos con la emisión se ha destinado a proyectos de construcción eficiente, el 15% a las energías renovables (100% eólica) y el 1% al transporte limpio, con un relevante impacto ambiental. Concretamente, ha permitido ahorrar un total de 4.708,1 toneladas de emisiones de CO2 y el consumo de 21.974 megavatios hora de electricidad en el sector residencial. Además, ha permitido la generación anual de 113.186,06 megavatios hora de energía renovable gracias a la financiación de nuevos aerogeneradores.

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 para 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 2022, el importe total donado ha ascendido a 201.813,20 euros.
- **Tarjeta Nakar:** Comercialización de tarjetas Nakar con la Cesión del 10% de sus ingresos a Entidades sociales sin ánimo de lucro.

Producto	2020		2021		2022	
	N.º	Valor monetario	N.º	Valor monetario	N.º	Valor monetario
<b>Ahorro Solidario</b>	313 contratos	3.231 miles €	150 contratos	3.399 miles €	144	2.766 miles €
<b>Kutxabank Fondo Solidario, FI</b>	745	25.657 miles €	984 partícipes	33.264 miles €	878 partícipes	25.353 miles €
<b>Tarjeta Nakar</b>	--	Importe cedido: 520,19€	--	Importe cedido: 596,35€	--	Importe cedido: 565,29€

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.

En 2022 el Grupo Kutxabank ha renegociado las condiciones de 1.968 préstamos hipotecarios, suscritos por personas y familias en dificultades, con quienes se ha acordado la refinanciación de sus contratos adaptando las cuotas a la capacidad de pago actual mediante ampliaciones de plazos, carencias de capital y cualquier otro tipo de refinanciación o acuerdo para facilitar el pago de las cuotas. Se ha continuado, asimismo, con la gestión de clientes afectados por la crisis sanitaria a los que se les había concedido algún tipo de moratoria y cuya situación continúa sin resolverse. El grupo Kutxabank está adherido al Código de Prácticas derivado del RDL 6/2012 y a finales de 2022 ha formalizado, asimismo, su adhesión al nuevo CBP derivado del RDL 19/2022. En línea con este compromiso se han gestionado las solicitudes recibidas y los contratos de clientes que han acreditado estar en situación de vulnerabilidad en base a los criterios establecidos por los mencionados RDL.

### **9.6. Acción social y voluntariado**

#### **9.6.1. Kutxabank y Cajasur**

2022 ha sido un año en el que se ha ido volviendo paulatinamente a la normalidad tras la pandemia, con la recuperación de eventos que no se habían podido desarrollar o, en el mejor de los casos, se habían celebrado como no-presenciales.

#### **Kutxabank**

Así, el programa 'Finanzas para la vida' se ha podido desarrollar de manera física en los centros escolares, sin recurrir a la vía digital, es decir, el curso a distancia, aunque esta última modalidad se ha seguido ofertando.

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.

Además, los contenidos y los materiales utilizados en el programa respetan los parámetros de sostenibilidad, inclusión, igualdad e innovación.

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 2022, los datos de Kutxabank alcanzan a 2.096 estudiantes que han participado en el programa, en 116 aulas de 56 centros educativos. También es reseñable que un total de 60 profesionales del Banco han participado como dinamizadores educativos en dicho programa.



En sus seis años de existencia, 14.887 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).

Por otra parte, 2022 ha sido un año en el que el Grupo ha consolidado las acciones de **Voluntariado corporativo**. Kutxabank de la mano de las Fundaciones Bancarias accionistas ha seguido abordando iniciativas de valor social. Se ha mantenido la línea de colaboración con las asociaciones de donantes de Gipuzkoa y Osakidetza.

Además, al igual que el año pasado, 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. Se han realizado 77 talleres, en los que han participado 1.120 personas.

Este 2022 se han organizado cuatro campañas de donaciones de sangre en las que han participado un total de 70 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.

En **patrocinios**, Kutxabank ha 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.

Se han sorteado entradas para acudir a todos los partidos, y también se han realizado diversos sorteos como equipaciones y balones oficiales y experiencias exclusivas.

Por otra parte, también se han celebrado encuentros entre clientes y jugadores de los equipos patrocinados.

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, o el FesTVal de televisión en Vitoria.

También se 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 se organizó **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, como muestra de su compromiso por la igualdad de oportunidades en el desarrollo profesional de las mujeres y hombres que componen su plantilla.

Por otra parte, Kutxabank patrocinó el premio Alfiler de Oro de Mujer Siglo XXI, 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 el apoyo al comercio local para la venta de diversos programas de bonos subvencionados por distintas instituciones públicas a través de la 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 CECOBI, 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 2022. Destacamos los siguientes patrocinios realizados:

- Jaén Paraíso Interior. Una ciudad que vive por y para el fútbol-sala y que ha convertido el nuevo pabellón, el Olivo Arena, en un motor económico y social de la ciudad
- A través de Riff Producciones, más de 1.500 clientes de Cajasur han estado presentes en conciertos como el de Manuel Carrasco, Joan Manuel Serrat, Pablo Alborán, Melendi, Miguel Poveda o Dani Martín, entre otros)
- De la mano de González Byass, se unió a uno de los eventos veraniegos más consolidados del panorama nacional: Tío Pepe Festival. Los clientes disfrutaron de la actuación del tenor Javier Camarena o la experiencia gastronómica de mano del restaurante 3 estrellas Michelin, el Cenador de Amós
- También los más jóvenes han tenido su espacio con el Cajasur I Like Festival, en un espacio único como el Teatro de la Axerquía, y que contó con un cartel de lujo encabezado por Riboberta Bandini o Fuel Fandango

Cajasur, durante el año 2022, 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 116 proyectos con diferentes Entidades sociales y culturales que han beneficiado a 160.000 personas.

Las acciones dirigidas a los colectivos que atienden básicamente a personas con diversidad funcional, enfermedades o en riesgo de exclusión en todo su territorio de actuación ha supuesto el 72% del presupuesto y el 28% se ha destinado a eventos de gran relevancia en Andalucía como Cosmopoética, Flora 2022, el Festival de Música y Danza de Granada o los Premios Demófilo en Sevilla.

Durante el pasado año, las fundaciones Cajasur han seguido 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.

En el pasado ejercicio también 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. El pasado año, 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. Durante el año 2022, los datos de la Fundación Cajasur alcanzan a 562 estudiantes que han participado en el programa, en 28 aulas de 16 centros educativos. Un profesional del Banco ha participado como dinamizador educativo en este programa.

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, que ha vuelto prácticamente a la normalidad tras el descenso de turismo y actividad social y cultural durante la pandemia, realizando numerosos acontecimientos musicales, literarios, promocionales y de otra índole. Así, el histórico inmueble cierra 2022 con 177.120 visitantes, que representa un 36% de incremento respecto al ejercicio anterior.

### **Intranet corporativa:**

Además de comunicar las diferentes acciones de voluntariado, en línea del 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 han 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, Fineco centra sus 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 Lantegi Batuak, que genera oportunidades laborales para personas con diversidad funcional en Bizkaia, para lograr su inclusión, máximo desarrollo y calidad de vida.

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.

Las donaciones de 2022 son las siguientes:

Donaciones 2022	Importe
<i>Asociación Bilbaína de Amigos de la Ópera</i>	33.000 €
<i>Otras donaciones</i>	8.000 €

### 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 de la persona 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.

Además, 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 en vías de desarrollo en términos de PIB y otros proyectos de interés social.

Se recogen a continuación las principales aportaciones a fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro realizadas:

		2020	2021	2022
<b>Aportaciones a fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro</b>	Donación BBK Fundazioa	95.536,02	117.366,53	110.231,03
	Donación KUTXA Fundazioa	35.100,01	49.612,06	56.612,85
	Donación Fundación Vital Fundazioa	10.935,51	14.778,59	14.357,89
	Donación Fundación CAJASUR	9.324,62	11.732,40	10.733,37
	Donación Fundación Lantegi Batuak Fundazioa	5.040,00	5.100	4.934,53
	Donación Fundación Gureak Inklusio Fundazioa	5.040,00	5.100	4.934,53

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 en el que varios empleados de la empresa imparten formación de índole Financiera y Solidaria de forma voluntaria en diferentes centros de enseñanza.

En 2020 dos personas de la plantilla colaboraron por primera vez con un centro formativo en Bilbao, en 2021 la colaboración fue online y participaron 6 personas. En 2022 han sido 5 personas las que han participado en el voluntariado continuando con el programa establecido.

Kutxabank gestión cree 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 socialmente responsable.

#### 9.6.4. Kutxabank Seguros

Durante el año 2022 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 4ª de la ESO, impartiendo el programa consistente en modalidad on-line a distancia 4 jornadas en 9 centros educativos de Bizkaia, Málaga, Madrid e Islas Baleares
- La segunda edición del Programa "Rumbo a tus Sueños", iniciativa que promueven conjuntamente INVERCO con la colaboración de la Fundación Junior 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 dos en modalidad on-line en centros de Madrid y una en modalidad presencial en Bizkaia

#### 9.6.5. Norbolsa

Norbolsa colabora desde hace más de 10 años con la Fundación AFIM, Entidad privada sin ánimo de lucro, que tiene por finalidad primordial la atención, ayuda y asistencia integral a personas con cualquier tipo de diversidad funcional, con el fin de lograr su normalización e inclusión personal, laboral y social a través de una intervención integral que abarque las distintas facetas personales y sociales y sirva de prevención en situaciones de desigualdad.

### 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. La relación comercial con los proveedores es mayoritariamente a medio-largo plazo, y se articula mediante contratos de arrendamiento de servicios entre las partes o a través de la emisión de pedidos de aprovisionamiento. El principal impacto asociado a los mismos es su contribución a la mejora del desarrollo económico del entorno, medido a través del valor monetario de pagos a proveedores y el 42,54% del mismo a proveedores locales así como su capacidad de tracción a la cadena de suministro para promover el desarrollo sostenible y las prácticas responsables.

A continuación, se muestra el desglose de proveedores con los que Kutxabank y Cajasur han suscrito han suscrito contratos o pedidos a lo largo de 2022:

	<b>KUTXABANK</b>	<b>CAJASUR</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Nº contratos en Vigor a 31 de diciembre de 2022</b>	724	280	1.004
<b>Nº proveedores con contrato 2022</b>	411	184	454
<b>Nº pedidos realizados en 2022</b>	812	272	1.084
<b>Nº proveedores con pedidos 2022</b>	187	88	223
<b>Total proveedores 2022</b>			595

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 sostenibilidad.

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, a través de la herramienta Koordinatu, se recepcionan, 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 2022 se ha mantenido el compromiso de contratación de empresas de carácter social. Entre ellas podemos destacar aquellas cuyo objeto es la inserción de trabajadores con discapacidad, el importe global facturado a este tipo de empresas en 2022 ha ascendido a 1,4 millones de euros.

Kutxabank y Cajasur no identifican 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 formalizado. que, durante el 2022, ha alcanzado el 64,61%. El 61,58% de los contratos formalizados en Kutxabank y el 72,73% 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.

Kutxabank y Cajasur disponen de un modelo de contrato marco, en el que se incorporan los requerimientos vinculados a RSE. Las variaciones anuales en el porcentaje de aquellos contratos que incluyen la cláusula se deben a la naturaleza de los contratos suscritos a lo largo del año, de modo que en ocasiones existe imposición por parte del proveedor a firmar su condicionado general de contratación, los cuales no incluyen dicha estipulación.

Tanto Kutxabank como Cajasur mantienen una política continuista en la contratación de proveedores de ámbito local, muestra de ello es que a la hora de licitar servicios o aprovisionamientos es una variable que se tiene en cuenta.

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	Valor monetario de pagos a proveedores 2022	% del valor monetario a proveedores del ámbito local 2020	% del valor monetario a proveedores del ámbito local 2021	% del valor monetario a proveedores del ámbito local 2022
Kutxabank y Cajasur	271.605.064,24 €	283.153.392,91 €	309.742.032,98 €	53,29% (CAPV y Córdoba)	53,41 % (CAPV y Córdoba)	42,54% (CAPV y Córdoba)**

Sociedad del Grupo	Valor monetario de pagos a proveedores 2020	Valor monetario de pagos a proveedores 2021	Valor monetario de pagos a proveedores 2022	% del valor monetario a proveedores del ámbito local 2020	% del valor monetario a proveedores del ámbito local 2021	% del valor monetario a proveedores del ámbito local 2022
Fineco	2.758.315,38 € (I.V.A. incluido).	2.579.764,01 € (I.V.A. incluido).	3.837.335,34 € (I.V.A. incluido)	93,68%	87,11%	84,78%
Kutxabank Gestión	14.589.398,62 € (I.V.A. incluido)	23.079.325,68 € (I.V.A.incluido)	26.126.666,34 € (I.V.A. incluido)	76,82%	80,35%	79,45%
Kutxabank Seguros	19.728.910 € (I.V.A. incluido).	20.856.104,21 € (I.V.A. incluido).	21.608.338,80 € (I.V.A incluido)	53,15%	37,65%	45,46%
Kartera1	1.436.397€ (I.V.A. incluido).	1.239.500,63€ (I.V.A. incluido).	1.455.336,97 (I.V.A. incluido)	78,43%	81,3%*	72,59%
Grupo Inmobiliario	4.584.338,62 €	4.584.338,62 €	22.888.804,98 € (I.V.A incluido)	Ver tabla siguiente		
Gesfinor	121.543,29 € (I.V.A. incluido).	116.501,00 € (I.V.A. incluido).	126.355,69 € (I.V.A. incluido)	57,58%	66,67%	65,62%
Norbolsa	2.194.986 € (I.V.A. incluido).	2.221.333,86 € (I.V.A. incluido).	2.523.258,75€ (I.V.A. incluido)	62,51%	63%	65,07%

\* Dato corregido respecto a la memoria de 2021.

\*\* El decremento del % de proveedores de ámbito local, se debe fundamentalmente al cambio de uno de los proveedores principales de outsourcing informático.

Sociedad Inmobiliario	Grupo	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021	% de proveedores del ámbito local 2022
Harri Inmuebles		85,58%	82,73%	72,13%
Harri Iparra		95,10%	92,77%	84,34%
Harri Hegoalde 2		94,17%	94,61%	75,32%
Harri Sur		82,67%	79,33%	84,80%
GPS		96,97%	94,88%	94,88%
Viana		74,90%	88,46%	90,62%

Sociedad Inmobiliario	Grupo	% de proveedores del ámbito local 2020	% de proveedores del ámbito local 2021	% de proveedores del ámbito local 2022
CPCE		97,78%	94,53%	83,06%
Golf Valle Romano		42,07%	35,94%	44,58%
SAGA				23,00%

Por tanto, el impacto económico directo e indirecto que tiene el Grupo Kutxabank en su entorno es muy significativo.

### 9.7.1. Fineco

Fineco trata de llevar a cabo una política de gestión y consumo responsables de recursos y selección a los diferentes proveedores con criterios de imparcialidad, objetividad y ausencia de conflictos de interés, de acuerdo con lo establecido en sus políticas y procedimientos de selección y compras.

En relación con la cadena de suministro de Fineco, la cual está formada principalmente por empresas de servicios tecnológicos y financieros y, en menor medida, por empresas de suministros y de material de oficina y equipos informáticos entre otros, tiene un impacto económico significativo y cuenta con un amplio porcentaje de proveedores locales.

### 9.7.2. Kutxabank Gestión

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 trabajando en incluir dicha cláusula en el resto de los contratos nuevos que no realizan a través de Kutxabank.

La mayor parte del conjunto de proveedores de Kutxabank Gestión opera 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, se asumen el derecho a la libertad de asociación, así como el derecho a acogerse a convenios colectivos, entre otros.

Se solicita a todos los proveedores que desde el 1 de enero de 2020, dentro de la medida de lo posible, los contratos firmados incluyan una cláusula de RSE. Se marca como objetivo que todos los contratos de Kutxabank Gestión que se firmen en el futuro incorporen la cláusula de RSE.

La cláusula de RSE se va incorporando poco a poco en la mayoría de los contratos firmados durante el año 2021 y el 2022.

## 9.8. Cumplimiento regulatorio

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2020	2021	2022
N.º de sanciones administrativas/judiciales en la prestación de productos y/o servicios	4	2	4

SANCIONES GRUPO KUTXABANK	2020	2021	2022
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	62.280	21.800	59.800,50P
N.º de sanciones administrativas/judiciales en cuanto a la protección de datos	0	0	0
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 2022, 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 dos sanciones por un importe total de 6.000 euros, del que se abonaron 4.800 euros por descuento por pronto pago, por sendas incidencias asociadas a la contestación de dos reclamaciones.

Así mismo, la Agencia Catalana de Consumo ha impuesto a Kutxabank dos sanciones por un importe total de 110.001 euros, del que se abonaron 55.000,50 euros por descuento por pronto pago, por la supuesta incorporación de cláusulas abusivas en los contratos o realizar prácticas abusivas dirigidas a las personas consumidoras, y por una incidencia asociada a la contestación de una reclamación.

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, y en colaboración con la Generalitat de Catalunya, se han implementado mejoras en los desarrollos de la versión catalana de las webs, así como

en mejorar en la banca telefónica la atención en catalán, con el fin de dar continuidad a los desarrollos lingüísticos en catalán y de avanzar en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

En cuanto al euskera, en 2022 se ha renovado el convenio de colaboración con el Gobierno Vasco para promocionar el uso del euskera en las Entidades financieras. El convenio establece el marco para desarrollar los trabajos relacionados con el Plan de Promoción del Euskera en el Ámbito Socioeconómico del Gobierno Vasco, y recoge el compromiso de garantizar la atención en euskera en todas las relaciones verbales, escritas y telemáticas con el cliente. Además, se le ha hecho seguimiento al convenio suscrito en 2021 con los ayuntamientos de la Mancomunidad de Municipios Vascos (UEMA). 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.

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.

Kutxabank ha participado en la promoción de la iniciativa Euskaraldia 2022 identificando y potenciando los espacios de uso del euskera en el ámbito laboral, así como realizando campañas de activación entre los clientes y la plantilla, con el objetivo de promover el uso de la lengua y la participación en la iniciativa.

En cuanto a los indicadores lingüísticos de Kutxabank, la relación de porcentajes de personas empleadas bilingües que trabajan en la red de sucursales, en los territorios donde hay más de una lengua oficial, es la siguiente: en el caso del catalán y valenciano, es del 79,08 % y 34, 51 % respectivamente; y en el caso del gallego, del 82,76 %. Y en el caso del euskera del 75,64 % en la CAV y Navarra; sin embargo el porcentaje del empleo del euskera en relación a la conexión al puesto de trabajo, no alcanza el 5 %, por lo que se han puesto en marcha dos nuevos proyectos para finalizar el año, el primero, entrevistando a las personas que diariamente se conectan en su puesto de trabajo en euskera, con el fin de identificar los aspectos que dificultan desarrollar el trabajo en euskera y hacen cambiar al castellano el idioma de conexión; y el segundo, en la sucursal 0130-Bermeo, implementando la metodología EUSLE desarrollada por el Clúster de Sociolingüística, con el objetivo de facilitar los cambios en los usos lingüísticos en el ámbito laboral.

### 9.9.1. Kutxabank Seguros

En línea con la gestión en Kutxabank y Cajasur, desde Kutxabank Seguros, para toda la documentación contractual relativa a seguros, se siguen las indicaciones de Política Lingüística establecidas para el Grupo. En la atención telefónica con los clientes a través de las plataformas de servicio y atención a clientes se cuenta con personal suficiente para atender a los mismos tanto en euskera como castellano.

### 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.

En 2022 Kutxabank ha abonado a las fundaciones bancarias BBK, Kutxa y Vital, propietarias únicas del banco, 322,7 millones de euros con cargo a resultados y reservas de ejercicios anteriores, de los cuales 150,3 millones corresponden al dividendo a cuenta con cargo a los resultados del ejercicio 2022. Una vez ratificada la propuesta de dividendo complementario del Consejo de Administración por la Junta General de Accionistas, el dividendo total correspondiente al ejercicio 2022 ascenderá a 198,3 millones de euros.

CEI dividendo social distribuido por Kutxabank desde su constitución, más de 1.289 millones de euros, 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 2022.

### 9.10.1. Kutxabank Seguros

Kutxabank Seguros, tiene un importante compromiso con la creación de valor para el accionista. Uno de los principios recogidos en la Política de gestión de Riesgos es que la Compañía considera que el adecuado desarrollo de las actividades se rige por la búsqueda, selección, gestión y monitorización de oportunidades atractivas de aceptación de riesgos, que impliquen generación de valor para la Entidad, lo cual solo es posible mediante el conocimiento preciso de los riesgos a los que está expuesta la Entidad.

En relación a la gestión de los fondos propios, cuenta con una política de Gestión del Capital y además dispone de planes de gestión e indicadores de apetito al riesgo para no desviarse de los niveles de solvencia establecidos por la normativa, así como de los límites establecidos por la propia Kutxabank.