

# MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2002

**bbk** =

**1- MENSAJE DEL PRESIDENTE**

**2- PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

- Evolución histórica de BBK
- Algunos datos de interés sobre el perfil de BBK como organización
- Notas sobre el informe

**3- LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BBK**

- Responsabilidad Social Corporativa
- Relación de BBK con los grupos de interés
- Misión y Valores de BBK
- Líneas de actuación ligadas al desarrollo sostenible
- La Responsabilidad Social Corporativa y la estructura de gobierno

**4- RELACIÓN CON LOS CLIENTES**

- BBK y su clientela
- Red de Oficinas de BBK
- Servicios BBK a distancia
- Información transparente y confidencialidad
- Productos de especial impacto social
- Atención a colectivos de clientes de especial interés

**5- RELACIÓN CON LA PLANTILLA**

- BBK y la plantilla
- Política de selección
- Clima laboral
- Formación
- Servicio y beneficios para la plantilla
- Prevención de riesgos laborales
- Bilingüismo

**6- RELACIÓN CON LA SOCIEDAD**

- La actividad social
- Obra Social BBK: Balance económico 2002
- Necesidades y respuestas
- Apoyo a la Infancia
- Apoyo a los jóvenes
- Apoyo a las personas mayores
- Colaboración con las entidades sociales
- Colectivos con necesidades especiales
- Inmigración
- Otras actuaciones
- Fundación Cultural BBK
- Financiación de proyectos estratégicos

**7- RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE**

- Política y prácticas ambientales
- Actuaciones ambientales de BBK en el ámbito social
- Participación de BBK en la financiación de proyectos ecológicos

**8- ANEXO I: INDICE DE CONTENIDOS GRI**

**9- ANEXO II: SU OPINIÓN ES IMPORTANTE**



# MENSAJE DEL PRESIDENTE

**bbk** =

El entorno en el que realizamos nuestra actividad está sujeto a una transformación creciente, como consecuencia de los profundos cambios económicos, sociales y medioambientales, derivados fundamentalmente del proceso de desarrollo tecnológico y de globalización en el que nos encontramos inmersos.

Los ciudadanos son cada vez más conscientes de que no es aceptable el desarrollo a cualquier precio y exigen a los gobiernos, instituciones y empresas que sean respetuosos con el medio ambiente y eviten la degradación del planeta.

Las empresas aparecen no sólo como instrumentos de creación de valor para sus accionistas, sino como los verdaderos artífices de la riqueza del país, en forma de contribución directa al bienestar de las distintas partes interesadas: clientes, trabajadores, proveedores y sociedad en general. Esta nueva visión amplía el ámbito de su responsabilidad, que deja de circunscribirse exclusivamente a la rendición de cuentas ante sus propietarios, y se proyecta reforzada en una dimensión social hasta ahora desconocida. Se hace, por tanto, necesario enriquecer, con sólidos criterios sociales y medioambientales, la forma de gestionar las empresas. No puede plantearse, en este comienzo de siglo, la realización de prácticas empresariales que no se encuentren apoyadas en un claro enfoque de desarrollo sostenible y de responsabilidad social. Temas como la ética en la actuación empresarial, la contribución al bienestar social o el medio ambiente no pueden quedar fuera de los planteamientos estratégicos y operativos de ninguna entidad con vocación de perdurar.

Vivimos, además, en una época en la que la información veraz y la transparencia son una exigencia ineludible no sólo de los mercados sino de la sociedad en general. Los ciudadanos demandan, cada día, mayor y mejor información de los agentes que conforman el tejido empresarial e institucional que les rodea.

La respuesta de BBK a esta compleja demanda quiere hacerse en términos de responsabilidad económica, social y medioambiental. Queremos que este compromiso impregne nuestras políticas y estrategias.

Para ello, sometemos, a la consideración pública este primer informe de Responsabilidad Social Corporativa, que toma como referente las recomendaciones internacionales del Global Reporting Initiative.

Esperamos que este informe sirva para reflejar los hechos más relevantes de nuestra gestión, así como que logre ser de su interés y pueda dar respuesta a sus expectativas sobre la actuación de BBK.

Jose Ignacio Berroeta Echevarria

**Presidente de Bilbao Bizkaia Kutxa**

# PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- **Evolución histórica de BBK**
- **Algunos datos de interés sobre el perfil de BBK como organización**
- **Notas sobre el informe**

The logo for BBK, consisting of the lowercase letters 'bbk' in a white, sans-serif font, followed by a red equals sign '='.

## Evolución histórica de BBK

Bilbao Bizkaia Kutxa, Aurrezki Kutxa eta Bahitetxea, nace el 16 de febrero de 1990 como resultante de la fusión de Caja de Ahorros y Monte de Piedad Municipal de Bilbao y de la Caja de Ahorros Vizcaína.

Continuadora de los objetivos fundacionales de las entidades matrices, BBK se define como entidad sin ánimo de lucro mercantil y con una decidida vocación social.

En los años transcurridos desde la creación de las dos Cajas vizcaínas hasta la constitución de BBK, la actividad de ambas entidades se fue adecuando de forma permanente al devenir de la sociedad a la que servía. Ambas entidades desarrollaron, desde el comienzo, una intensa actividad educadora y moralizante entre las clases populares, fomentando los valores del ahorro y la responsabilidad familiar. Hicieron frente al préstamo usurario, única opción, entonces, del estamento menos favorecido, ofreciendo una alternativa eficaz al mismo, a través de los Montes de Piedad, y pusieron en práctica una extensa actividad asistencial en socorro de las familias más necesitadas. Poco después, cuando dispusieron de mayores recursos, se comprometieron decididamente en la financiación de la construcción y adquisición de viviendas populares.

Sin perder este carácter social, a partir de mediados de los años 70, la actividad financiera y asistencial de las dos Cajas de Ahorros fue objeto de una profunda renovación, acorde con el nuevo marco legal que regulaba el funcionamiento de las entidades financieras y con el fuerte desarrollo económico y cultural de la sociedad.

Bilbao Bizkaia Kutxa, sucesora de ambas entidades, ha sabido recoger esta vocación de renovación y adaptación constantes. Por ello, desde su creación, viene realizando una intensa actividad financiera que tanto, por el tipo de productos y servicios, como por los criterios de eficiencia y control del riesgo aplicados en la contratación y administración de las operaciones, se equipara plenamente con la de los bancos mercantiles. También el ámbito geográfico de actuación sufre, en estos últimos años, una transformación sustantiva. Bilbao Bizkaia Kutxa supera las barreras locales del territorio que le ha visto nacer y opera libremente en otras zonas, compitiendo con otras entidades financieras. Las Obras Sociales que tuvieron un carácter exclusivamente asistencial, se diversifican y enriquecen para atender nuevas necesidades de carácter educativo, deportivo y cultural. Se crean fundaciones para fomentar el autoempleo y ayudar a la inserción laboral de los jóvenes y se participa activamente en proyectos empresariales de trascendencia estratégica para el desarrollo económico y social de Bizkaia.

A lo largo de estos casi cien años, a pesar de estos profundos cambios, hay algo, sin embargo, que siempre ha permanecido inalterado: es la vocación social y solidaria, sin ánimo de lucro, al servicio de los ciudadanos. Fue esta

vocación, el espíritu que impulsó la creación de las dos cajas vizcaínas y sigue siendo hoy, con renovada convicción, la premisa primera que orienta y rige toda la actuación de BBK.



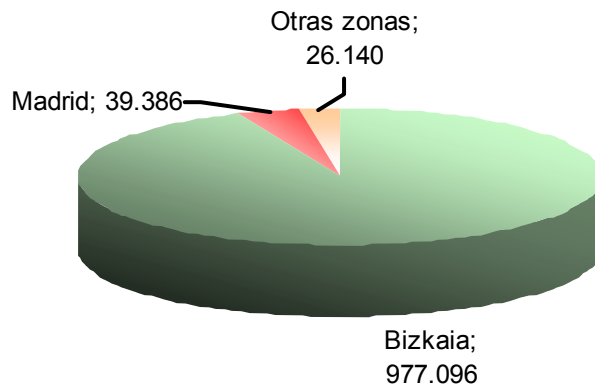
## Algunos datos de interés sobre el perfil de BBK como organización

Bilbao Bizkaia Kutxa cuenta con una amplia red de oficinas ubicadas principalmente en Bizkaia. Con el fin de aportar mayor eficacia y calidad a la atención de los clientes, desde su constitución, ha seguido un proceso de paulatina especialización de su red. Actualmente conviven cinco tipos diferentes, con estructura, locales, cartera de productos y políticas comerciales propias: Red de Banca Minorista, Red de Banca Privada, Red de Oficinas Pymes, Red de Grandes Empresas y Red de Organismos Públicos, que en conjunto conforman una red de:

<b>Nº de oficinas</b>	<b>Nº de clientes</b>
330	1.042.622

Se ha desarrollado una política de prudente expansión, que ha permitido acceder a mercados estrechamente vinculados con nuestra clientela, como son los de las comunidades de Cantabria, La Rioja, Aragón, Madrid, Castilla-La Mancha, Aragón, Cataluña, Valencia.

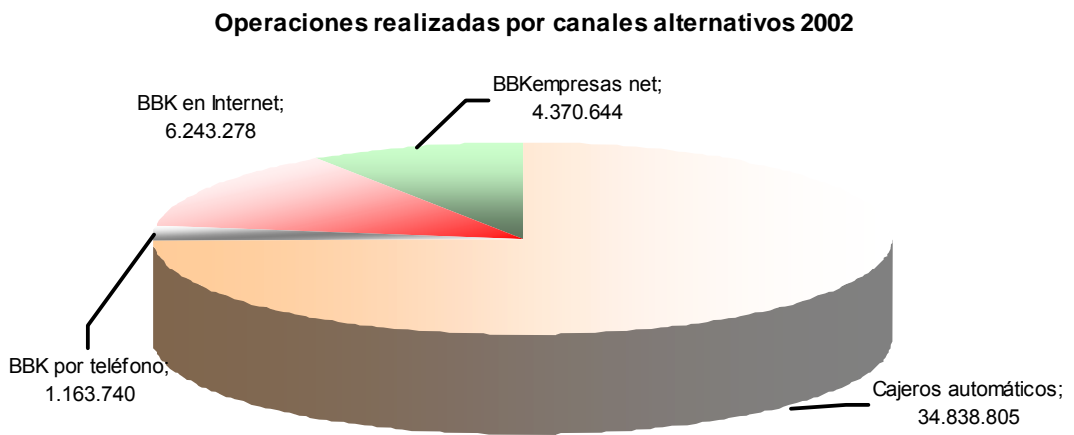
**Distribución geográfica de clientes**



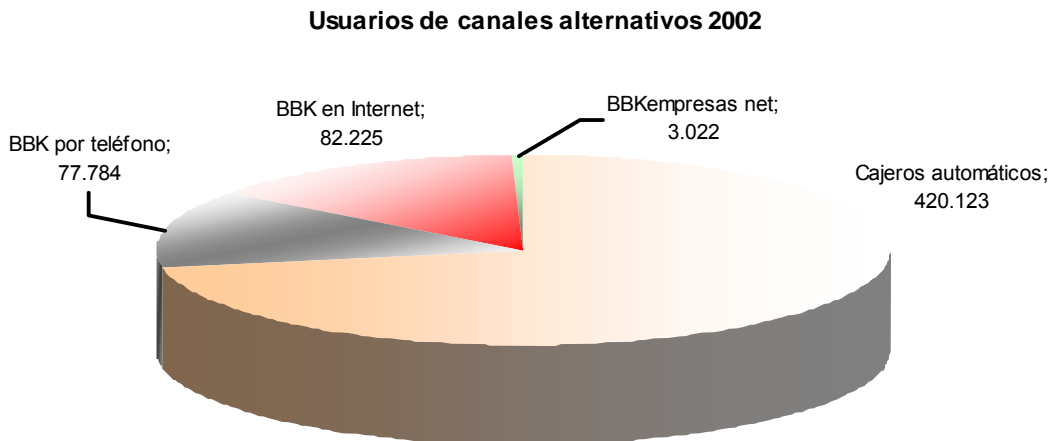
Junto a las oficinas tradicionales, BBK, acorde con su compromiso de ser una entidad innovadora, ha potenciado el desarrollo de los canales alternativos, a través de su red de 735 Cajeros Automáticos y del fuerte **impulso de los servicios a distancia** a través de:

- BBK por Teléfono
- BBK en Internet
- BBKempresas net

El siguiente gráfico refleja la operatoria realizada a través de cada tipo de canal alternativo.

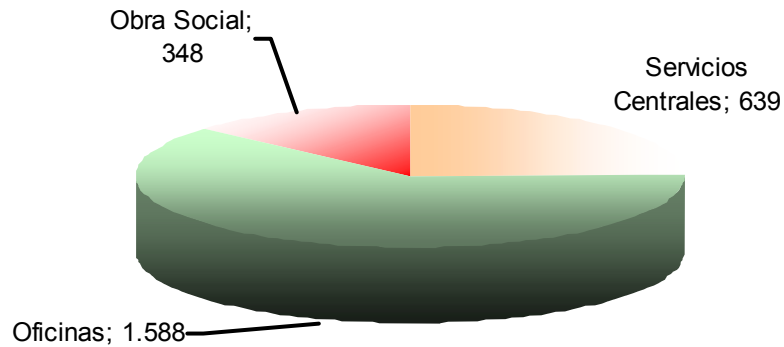


A continuación se reflejan los datos referidos a los usuarios de estos canales:



Para realizar tanto la actividad financiera como la de la Obra Social, BBK cuenta con un equipo humano de 2.575 personas.

**Distribución empleados**



Los indicadores económicos más significativos se detallan a continuación:

	2001	2002
<b>Resultado ejercicio Grupo *</b>	239.199	263.298
<b>Activo total Grupo *</b>	13.673.413	14.623.688
<b>ROA Grupo (antes de impuestos)</b>	2,35	2,34
<b>ROE Grupo (después de impuestos)</b>	16,59	17,59
<b>Impuestos y tributos pagados *</b>	67.122	68.513
<b>Gastos e inversión social * (OBRA SOCIAL)</b>	54.272	81.469
<b>Coefficiente de solvencia</b>	14,37	15,01

\* Datos expresados en miles de Euros

## Notas sobre el informe

Este primer informe de Responsabilidad Social Corporativa nace con el compromiso de ser publicado y puesto a disposición de las personas interesadas con periodicidad anual. Su contenido está referenciado a las recomendaciones GRI (Global Reporting Initiative) y aborda los aspectos más relevantes relacionados con la actividad económica y social, así como con las actuaciones en el ámbito de los clientes, del personal y del medio ambiente.

Los datos incorporados en él han sido obtenidos de diferentes fuentes de información, velando en todo momento por garantizar su exactitud, avalada por las auditorías internas así como por la correspondiente auditoría externa de cuentas.

Para acceder tanto a este informe como a otra información adicional, BBK pone a su disposición los siguientes medios de contacto:

<b>Sitio Web</b>	<a href="http://www.bbk.es">www.bbk.es</a>
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:www.calidad@bbk.es">www.calidad@bbk.es</a>
<b>Departamento de contacto</b>	Calidad

# LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN BBK

- **Responsabilidad Social Corporativa**
- **Relación de BBK con los grupos de interés**
- **Misión y Valores de BBK**
- **Líneas de actuación ligadas al desarrollo sostenible**
- **La Responsabilidad Social Corporativa y la estructura de gobierno**

**bbk** =

## Responsabilidad Social Corporativa

La responsabilidad social corporativa constituye la respuesta voluntaria de las organizaciones que han tomado conciencia de las consecuencias sociales y ambientales de su actividad, ante la grave situación creada por un desarrollo económico orientado principalmente a la maximización del beneficio y a la explotación incontrolada de los recursos naturales.

El modelo de desarrollo económico seguido durante los siglos XIX y gran parte de XX ha contribuido, sin duda, de manera muy eficaz, al progreso mundial y nos ha conducido a la actual situación de bienestar económico y social en la que nos encontramos los pueblos más desarrollados del planeta. Pero, en las últimas décadas, ha demostrado ser un modelo no sostenible, un modelo que está agotando rápidamente los recursos no renovables, que genera una alta contaminación con un gran impacto en el clima, y que provoca la desaparición de muchas especies empobreciendo la biodiversidad. La desaparición de las barreras para el libre comercio y la deslocalización de las empresas crea puestos de trabajo en los países menos desarrollados pero se hace, con alguna frecuencia, recurriendo a la explotación infantil o conculcando los derechos mínimos de los trabajadores

La sociedad, las instituciones y los gobiernos han tomado conciencia de que, ante este modelo sin futuro viable, debe actuarse cuanto antes, proponiendo un nuevo modelo de desarrollo que garantice un crecimiento económico y social sostenible, respetuoso con el medio ambiente y con los derechos humanos, y que procure una distribución de la riqueza armónica y equilibrada entre los diferentes países y clases sociales.

Naciones Unidas ha aprobado diversas iniciativas, de vinculación voluntaria, en un intento de promover un nuevo modelo de desarrollo que contemple tres dimensiones integradas: la económica, la social y la medioambiental. La Unión Europea, adhiriéndose a esta inquietud, publica, en 2001, el Libro Verde sobre responsabilidad social de las empresas con el objetivo de que éstas “decidan voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”. El documento define la responsabilidad social como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. Ser socialmente responsable “no significa solamente cumplir las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores”.

Las entidades financieras pueden jugar un papel especialmente relevante en la promoción del modelo de crecimiento sostenible, no sólo generando valor para sus clientes, promoviendo condiciones de trabajo adecuadas para sus empleados y gestionando responsablemente el impacto directo de su actividad en el medio ambiente, sino también desempeñando un papel tractor y ejemplificador en la sociedad, a través de sus relaciones con diferentes agentes sociales, condicionando sus créditos y sus inversiones a códigos de conducta respetuosos con los principios del desarrollo sostenible y facilitando el acceso a créditos blandos a colectivos excluidos socialmente para ayudarles a salir de la marginalidad.

La responsabilidad social corporativa para las empresas financieras, recogiendo el espíritu de esta iniciativa europea, puede expresarse en la forma de cuatro compromisos básicos :

- Compromiso con los clientes para abrir cauces de diálogo y cooperación que permitan diseñar y comercializar productos y servicios financieros que les transfieran un adecuado valor, en un marco de crecimiento económico sostenible, contribuyendo con ello a la consolidación de una relación comercial duradera.
- Compromiso con las personas que integran la organización para crear unas condiciones de trabajo justas y motivadoras que faciliten su identificación con la misión, valores y objetivos de la empresa, de manera que con su trabajo puedan contribuir a la creación de beneficio para la entidad y a un desarrollo económico y social equilibrado y sostenible.
- Compromiso con las instituciones públicas y agentes sociales en general para devolver una parte de la riqueza generada en forma de contribución a la superación de los desequilibrios sociales, y para apoyar financieramente el desarrollo de proyectos públicos o privados que promuevan la creación de infraestructuras dirigidas a procurar el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social.
- Compromiso con el medioambiente, minimizando el impacto de su actividad, mediante el establecimiento de sistemas de gestión que garanticen un uso adecuado de los recursos naturales y promuevan prácticas correctas de reciclaje y almacenamiento de los desechos .

En este informe que presentamos, recogemos la actuación concreta de Bilbao Bizkaia Kutxa con los cuatro grupos de interés más importantes para nuestra entidad, que se corresponden con los cuatro compromisos enunciados: clientes, personas de la organización, sociedad y medio ambiente. Queremos

ofrecer una visión sucinta de nuestros compromisos y logros en cada uno de estos grupos, sabiendo que es una tarea siempre inconclusa pero al mismo tiempo ilusionante porque trabajamos para crear un mundo mejor y más justo, en un entorno rico en naturaleza, para las generaciones venideras.



## Relación de BBK con los grupos de interés

Bilbao Bizkaia Kutxa es consciente de que, para hacer frente a su compromiso de responsabilidad social, debe abrir cauces de comunicación con los diferentes grupos de interés. Es decir, vías de diálogo que permitan escuchar las voces de las partes interesadas: clientela, plantilla, entidades públicas gestoras, proveedores y agentes sociales. Voces que nos trasladen sus expectativas, lo que esperan de nuestra entidad, y que contribuyan a facilitar la creación de valor y una distribución equilibrada del mismo.

Este diálogo debe ser permanente y sistemático, porque, en un entorno social tan dinámico, como el actual, las necesidades de las partes interesadas están en continuo cambio y entrañan cada vez mayor complejidad.

La clave para ello está, en primer lugar, en una apropiada identificación de los colectivos a los que afecta la actuación de la Caja. Los más relevantes se representan en la figura siguiente.



\* BBK entiende por **sociedad** el conjunto de ciudadanos de su ámbito de actuación geográfico, así como las diferentes organizaciones constituidas en defensa de los intereses de éstas (ONGs, Asociaciones Sociales, etc...), incluso los medios de comunicación que informan sobre la actuación de la Caja.

\*\* Los **aliados empresariales** son fundamentalmente aquellas compañías que BBK considera que pueden contribuir al desarrollo socioeconómico del territorio histórico de Bizkaia y/o a la ampliación de la gama de productos y servicios para clientes.

En segundo lugar, en conocer las expectativas que los diferentes colectivos tienen sobre el impacto económico, social y medioambiental de la Caja.



BBK entiende por **impactos económicos** aquellos que la entidad produce en el desarrollo económico de su entorno.

Los **impactos medioambientales** son los que se producen en los espacios naturales, los ecosistemas, la tierra, el aire y el agua, tanto de forma directa, por las prácticas llevadas a cabo por cada uno de los departamentos y personas que componen la Caja, como indirecta, por el apoyo que se presta a proyectos relacionados con el respeto y conservación del medio ambiente.

Los **impactos sociales** son aquellos que provoca la Caja en el sistema social. En consecuencia, están en función de las prácticas laborales de la entidad, el respeto por los derechos humanos, la actuación en la sociedad u Obra Social, y la responsabilidad de los productos y servicios comercializados.

Para identificar y dar respuesta a las expectativas de los diferentes grupos de interés, BBK utiliza diferentes medios:

- **Integrar a las partes interesadas en los Órganos de Gobierno** (Asamblea General, Consejo de Administración, Comisión Ejecutiva y Comisión de Control). Todos sus miembros proceden y representan a los diferentes grupos de interés de la Caja: entidades fundadoras, municipios donde BBK ejerce su actividad, clientes y empleados.
- **Talleres de trabajo** con universidades, organismos públicos, ONGs y otros agentes sociales para determinar las demandas de la sociedad y establecer las mejores formas de colaboración.
- **Encuestas periódicas a los usuarios de las diferentes obras y prestaciones sociales** para conocer su grado de satisfacción.
- **Encuestas periódicas a los clientes de los diferentes canales de atención**, para medir su satisfacción y la importancia que asignan a los distintos atributos del servicio.
- **Encuestas periódicas a los usuarios de los productos y servicios**, para determinar el grado de adecuación de los mismos a sus necesidades.
- **Encuestas periódicas a las personas que integran la organización**, para conocer sus expectativas y su satisfacción con el entorno de trabajo.

## Misión y Valores de BBK

BBK, en su Misión, recoge como razón de ser de su actuación, la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

### MISIÓN DE BBK

BBK es la Caja de Ahorros de Bizkaia, con ámbito de desarrollo en la Unión Europea, creada para **satisfacer las necesidades de recursos y servicios financieros** de la población de su ámbito de actuación y comprometida con el **bienestar y desarrollo económico y social**, así como con **la preservación del Medio Ambiente** de su territorio. Gestionada con criterios de **prudencia y rentabilidad, orientada al cliente y a resultados**, destina sus excedentes netos a realizar las **obras sociales** previstas en sus fines específicos, a construir reservas para garantía de los fondos administrativos y a financiar su propio desarrollo

Cada uno de los empleados de la Caja contribuye con su esfuerzo a cumplir con esta misión respetando los valores de la entidad.

### VALORES DE BBK

Transparencia y respeto a los principios éticos y a la legalidad vigente

Compromiso con nuestro territorio en la potenciación de su desarrollo económico y social, y en la preservación del Medio Ambiente

Profesionalidad y creatividad

Cercanía como respuesta a la voz de la clientela

Eficiencia

Desarrollo del equipo humano

Desarrollo de alianzas y colaboración con proveedores

Mejora continua y aprendizaje

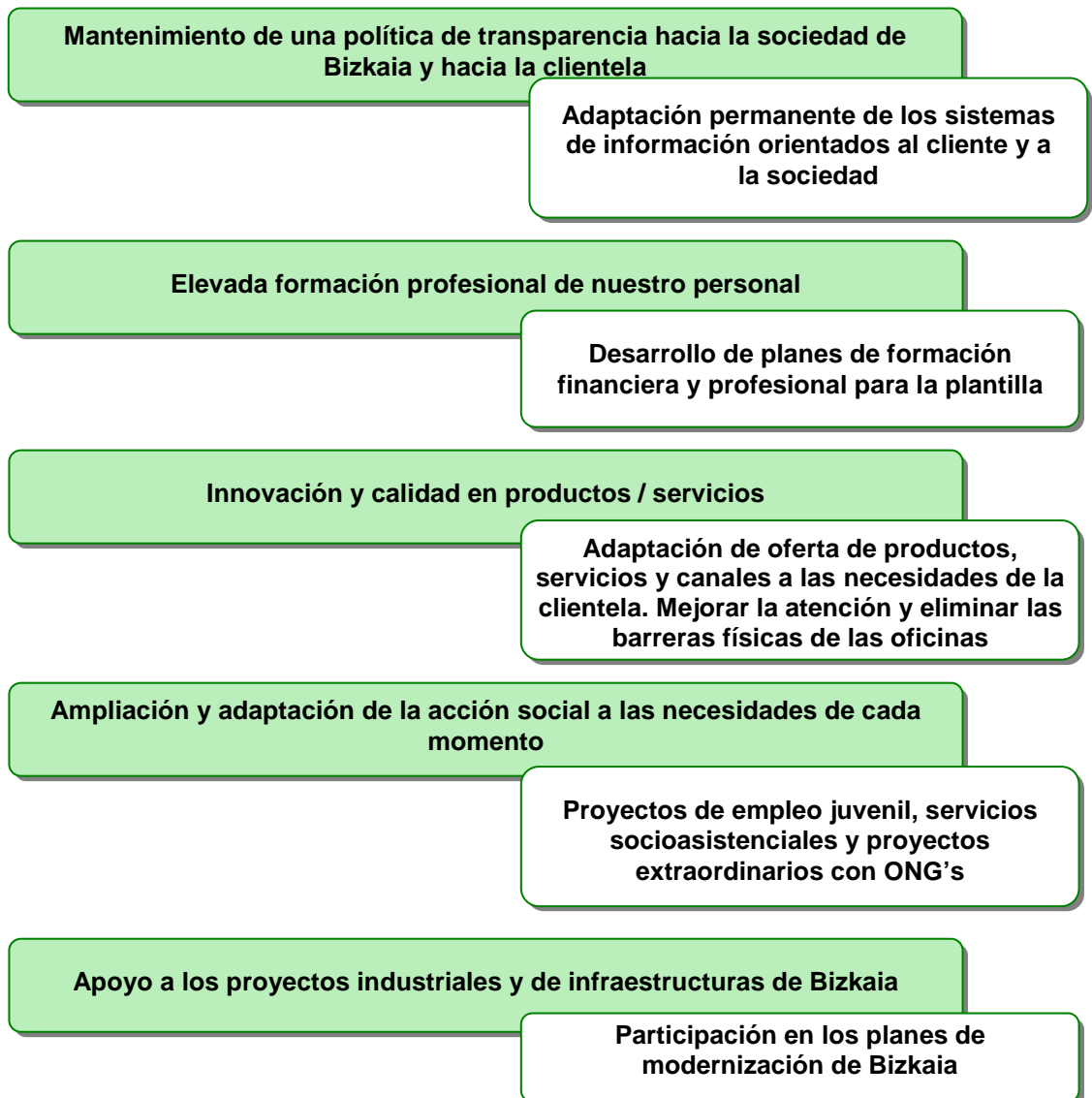
La Obra Social

Estos valores constituyen el código de conducta de la entidad para dar respuesta a las demandas de los clientes, empleados, proveedores, sociedad, Administración Pública y alianzas empresariales.

En la actualidad, BBK está trabajando en la definición de un Código de Ética que, partiendo de los valores de la entidad, sancione los principios de actuación frente a cada uno de los colectivos con los que interactúa.

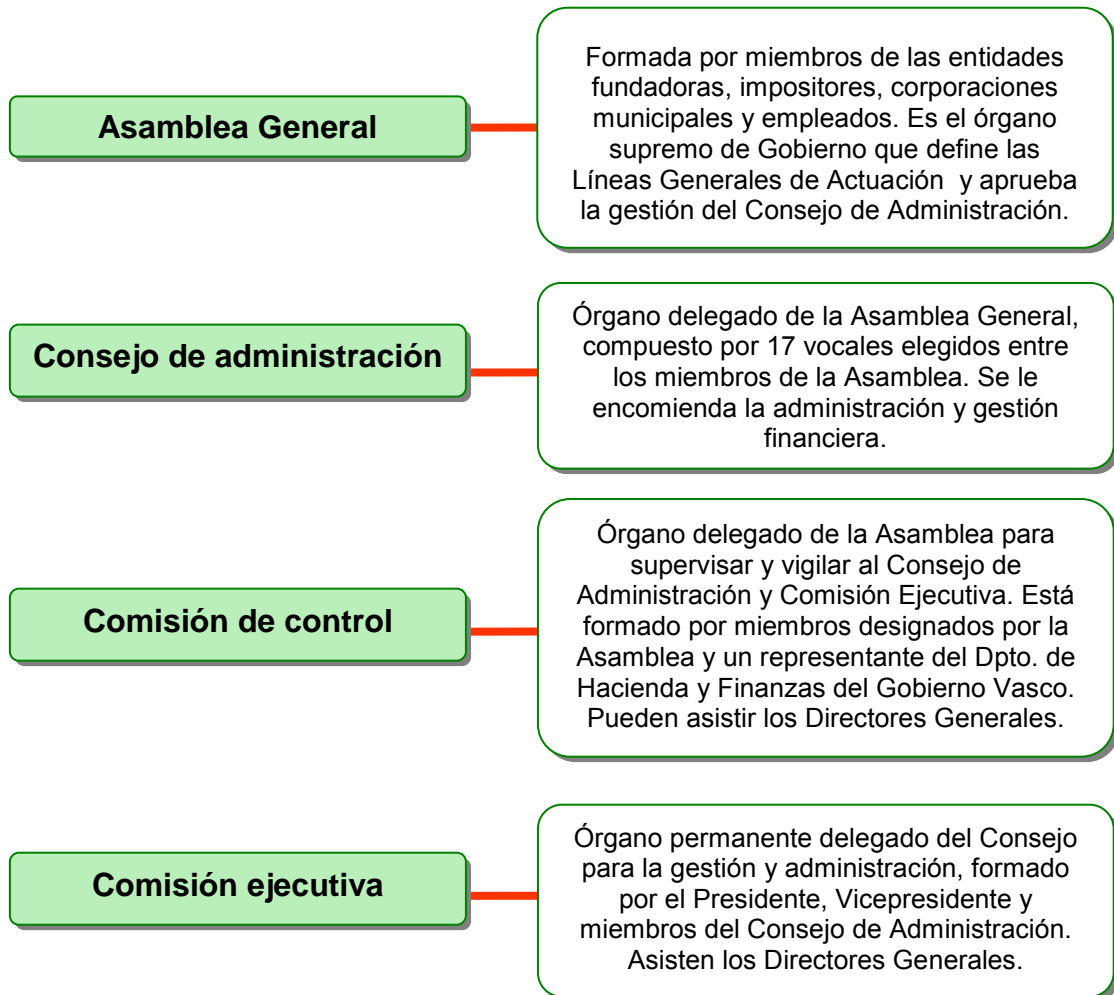
## Líneas de actuación ligadas al desarrollo sostenible

Del análisis de las necesidades y expectativas de los destinatarios de la acción de BBK surgen diferentes líneas estratégicas de actuación, que revisadas anualmente, se plasman en diferentes planes operativos. Las más destacables son las siguientes:



## La Responsabilidad Social Corporativa y la estructura de gobierno

BBK cuenta con unos determinados órganos de gobierno para asegurar el **cumplimiento de su misión y planes estratégicos**. Sus componentes representan a los grupos de interés y se eligen de acuerdo a la normativa legal vigente y a los estatutos de la entidad. Son los siguientes.



Recientemente se ha creado una unidad funcional, con dependencia directa de la Presidencia, que desarrolla y coordina todos los aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa.

Además, existen una serie de Comités que gestionan diferentes materias como la medioambiental, la seguridad y salud en el trabajo, los productos y canales de atención a los clientes, los derechos de los trabajadores, la atención a las obras sociales y la relación con los organismos públicos, entre otros.

# RELACIÓN CON LOS CLIENTES

- **BBK y su clientela**
- **Servicios BBK a distancia**
- **Información transparente y confidencialidad**
- **Productos de especial impacto social**
- **Atención a colectivos de clientes de especial interés**

The logo for BBK, consisting of the lowercase letters 'bbk' in a white, sans-serif font, followed by a red equals sign '='.

## BBK y su clientela

Las entidades financieras se enfrentan a un mercado en permanente cambio, que se caracteriza por la eclosión de nuevas tecnologías, la irrupción de canales alternativos de distribución, el incremento de la competencia, incluso con la aparición de nuevos agentes, y la mayor cultura financiera de la población bancarizada. Los clientes tradicionales abandonan una actitud de confianza pasiva y contratan con mayor frecuencia productos y servicios, atendiendo a la oferta que se les hace desde otras entidades competidoras.

Ante este reto, BBK apuesta por reforzar la orientación al cliente en toda la organización. La escucha activa de su voz, para detectar sus necesidades, la mejora del diseño y comercialización de los productos, y el desarrollo de los procesos de asesoramiento, comunicación y servicio postventa, constituyen las claves para lograr su fidelización.

Este énfasis en la orientación al cliente se ha materializado, en BBK, en la definición de diferentes políticas como son la de gratuidad y calidad de los servicios, la cercanía al cliente, el desarrollo de productos con especial impacto social y la atención a determinados colectivos de clientes

### Gratuidad de los servicios

BBK es el referente en el mercado actual en cuanto a la gratuidad de los servicios. Queremos potenciar con ello el acceso a los servicios financieros básicos de todas las economías, independientemente de su nivel patrimonial. Por ello, ofrecemos la gratuidad de la mayor parte de los servicios de cuenta corriente y libreta, la tenencia de tarjeta Maestro y Master en determinados colectivos y su uso en cajeros de BBK, y el pago de los recibos domiciliados, entre otros.

### Calidad de Servicio

La calidad del servicio constituye el elemento diferencial entre las Entidades Financieras y en BBK creemos que está en ella la clave de la continuidad de la relación cliente-BBK.

En el año 1997 iniciamos un proceso de mejora permanente apoyándonos en la metodología ISO de procesos y en el modelo europeo EFQM de excelencia como referente de nuestra gestión. Desde entonces hemos obtenido diferentes certificaciones **ISO 9000 como son la de la red de cajeros, el servicio bbk por teléfono, el crédito en comercio, el servicio de correspondencia y el de atención al cliente, entre otras.** Como puede deducirse de la relación anterior, hemos puesto el acento en aquellos servicios que inciden especialmente en la atención al cliente. En la actualidad, continuamos trabajando en esta misma dirección y son ya nueve las certificaciones obtenidas.



El buen hacer de nuestra organización, supuso que en el año 2000, el Gobierno Vasco nos concediera el premio de la **Q de Plata** a la excelencia en la gestión, para nuestra unidad de negocio de Banca de Pymes y que en **2002 nos fuera otorgada la Q de Oro a toda la entidad, máximo reconocimiento en Euskadi a la excelencia empresarial.**

Estos galardones son el fruto de una estrategia basada en la calidad de servicio, en la tecnología puesta al servicio del cliente, en la implicación en el tejido empresarial y en una vocación social acreditada.

Nuestro mayor orgullo, no obstante, reside en el reconocimiento que nos otorga nuestra clientela cuando medimos, a través de las encuestas anuales, su satisfacción con la calidad del servicio.

	2001	2002
Sucursal	8,0	8,2
Empleados	8,3	8,3
Correspondencia	8,2	8,2
Agilidad	6,9	7,2
<b>Satisfacción global</b>	<b>8,4</b>	<b>8,43</b>

*Satisfacción con la calidad de servicio en Banca Doméstica. Escala 1-10.*

### Cercanía de las redes de comercialización

Uno de los aspectos mejor valorados por los clientes es la **cercanía e instalaciones de la red de Oficinas**. BBK siempre ha estado presente en todo el territorio de Bizkaia, abriendo oficinas en la práctica totalidad de los municipios, anteponiendo la prestación del servicio a cualquier otro factor económico. BBK cuenta en la actualidad con la red más tupida y extensa del territorio de Bizkaia.

En los últimos años se ha seguido, además, una política de renovación y modernización de las instalaciones y equipamiento en nuestras oficinas con el objetivo de:

- Facilitar la comunicación con los clientes mediante la supresión de los búnkeres. Este proyecto se completará a lo largo del 2003.

- Agilizar la atención al cliente, automatizando al máximo las tareas realizadas por los empleados mediante la instalación de recicladores de billetes, lectores de talones y de banda de libretas, y lectores de códigos de barras, entre otros medios.
- Mejorar la comodidad y atención al cliente, habilitando elementos dedicados a ordenar las colas, espacios de atención en mesa dotados de la adecuada privacidad y zonas de espera confortables.

### Especialización de las Redes de Oficinas

Para prestar una atención más cuidada y personalizada a los diferentes colectivos de clientes, la red de Oficinas está dividida en áreas:

- **Red de Banca Minorista y Privada.**

Está integrada por **306 Oficinas en las que trabajan 1.469 empleados** que dan servicio de asesoramiento financiero y fiscal, además de operativo, a los clientes particulares.

Es la red financiera más extensa de Bizkaia y da cobertura a todo su territorio. Somos la única entidad financiera que tiene Oficina abierta en algunas de las localidades más pequeñas, primando la cercanía y servicio a nuestros clientes, por encima de la rentabilidad.

Hemos continuado con nuestra política de apertura de oficinas fuera de la provincia, atendiendo principalmente al criterio de acompañar a nuestros clientes en sus desplazamientos estacionales, como es el caso de las Oficinas de Cantabria y Levante.

	Nº Oficinas	Nº empleados
Red de Banca Minorista y Banca Privada	306	1.469
Red de Oficinas de Pymes	20	91
Red de Organismos Públicos	2	6
Red de Banca al por Mayor	2	22
<b>Total</b>	<b>330</b>	<b>1.588</b>

- **Red de Oficinas Pymes**

Está integrada por **20 Oficinas dedicadas a las Pymes, con 91 empleados** especialmente cualificados en la atención y servicio de este colectivo. Cuentan con productos específicos demandados por las empresas como son los préstamos ICO, el factoring, confirming, además de los tradicionales.

- **Red de Oficinas de Organismos Públicos**

Se compone de 2 Oficinas con 6 empleados que atienden la operativa derivada de los compromisos que mantenemos con la Administración Pública, en especial la recaudación de los diferentes tributos de la Hacienda y Organismos locales.

- **Red de Oficinas de Banca al por Mayor**

Dispone de 2 oficinas, en Bilbao y Madrid, con 22 empleados que dan servicio a las necesidades financieras de las grandes empresas.

## Servicios BBK a distancia

La política de cercanía se aplica también al autoservicio. BBK está comprometida con la innovación tecnológica y la potenciación de los servicios a distancia, que aportan comodidad y agilidad a los clientes, en especial en la operatoria de tipo masivo.

### ■ Cajeros automáticos

La red de cajeros ha experimentado una constante expansión y modernización contando en la actualidad con **735 unidades**, de las que más de 100 están instaladas fuera de los locales de las oficinas, en ubicaciones como estaciones de ferrocarril, centros comerciales y lugares de gran afluencia de público. El servicio que facilitan los cajeros se ha ido ampliando pues, además de los servicios tradicionales de sacar dinero y vender entradas de espectáculos y títulos de transporte, se han incorporado nuevas operaciones como pagos de cuotas, impuestos y recibos, y dispensación de nuevas libretas e ingresos en firme en metálico. BBK es la entidad que cuenta con la red más extensa de cajeros de Bizkaia.

### ■ BBK por teléfono

Cada vez más clientes tienen acceso a este servicio a través de las tarjetas BBK, válidas para la utilización de todos los servicios a distancia. El servicio facilita a los clientes la realización de todo tipo de operaciones, como si de una oficina se tratara, habiendo  **aumentado**, respecto del año anterior, en más de un 45% los **clientes que tienen acceso a este servicio**.

### ■ BBK en Internet

A lo largo del ejercicio 2002, la comunicación con nuestros clientes a través del Portal BBK ([www.bbk.es](http://www.bbk.es)) y en especial del canal financiero ha ido en progresivo crecimiento. Se ha puesto en marcha el nuevo Portal BBK, mejorando la imagen y la forma de navegar permitiendo una mayor interactividad con nuestros clientes. Ahora la clientela de la entidad dispone de servicios como el correo electrónico y la agenda, y en breve dispondrán de otros servicios que gradualmente iremos incorporando.

El canal financiero para particulares es el que más ha crecido entre los servicios a distancia, convirtiéndose en un medio habitual de operar por parte de muchos clientes, debido a la inmediatez, la disponibilidad de horarios y sencillez, así como a la incorporación de todo tipo de operatoria. Como ejemplo de ello cabe citar que el **40% de las órdenes de compraventa de valores de nuestros clientes se tramitaron por Internet**.

## *Relación con los clientes*

Se ha desarrollado un servicio especial de conexión a Internet para las empresas, BBKempresas net, que ofrece la posibilidad de realizar la práctica totalidad de las operaciones requeridas para la administración financiera de una organización.

## Información transparente y confidencialidad

La política de acercamiento de BBK a los clientes debe necesariamente complementarse con la de facilitarles el acceso a la información de manera ágil, clara y confidencial. Todos los canales de BBK permiten el acceso a una información puntual, clara y fiable. Las oficinas, los cajeros, Internet y el servicio telefónico permiten un acceso inmediato y cercano al cliente que puede consultar o realizar sus operaciones desde cualquier punto en el que se encuentre.

Esta preocupación por facilitar la claridad de la comunicación se ha puesto de manifiesto especialmente en las ocasiones extraordinarias, como la de la adaptación al euro. Para facilitar la comprensión de las comunicaciones, se modificó la práctica totalidad de la información operativa y comercial de los distintos productos. Lo mismo se hizo con la correspondencia financiera, recibos, extractos y todo tipo de documentos. Se apoyó a las instituciones en este proceso de cambio, patrocinando el centro de información sobre el euro, Eurobizkaia. Se pusieron en marcha campañas de información a los comercios de Bizkaia, a cuyas sesiones asistieron más de 10.000 comerciantes y se les entregó gratuitamente varios miles de calculadoras y detectores de billetes falsos. Paralelamente, se distribuyeron entre los clientes particulares, también gratuitamente, varios centenares de miles de calculadoras y folletos y se impartieron numerosos cursos y sesiones informativas.

Además de la información propia de cada cliente, todas las Oficinas de BBK tienen a disposición del público la información exigida por el Banco de España relativa a los tipos de interés así como el Manual de tarifas y comisiones.

Especial importancia asignamos a los folletos y carteles publicitarios que exhiben las Oficinas, cuidando de que la clientela pueda verlos y utilizarlos, y velando por el cumplimiento estricto de la normativa correspondiente, en los aspectos de claridad y veracidad.

La confidencialidad es uno de nuestros valores más importantes en la atención que prestamos a los clientes. Cumplimos escrupulosamente la normativa derivada de la Ley Orgánica 15/1999 del 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, y realizamos rigurosas auditorías para prevenir cualquier posible excepción.

## Productos de especial impacto social

### ■ Préstamos vivienda

BBK es líder en Bizkaia en el mercado de financiación de la vivienda.

La larga experiencia acumulada en este tipo de operaciones ha proporcionado a nuestra entidad la capacidad necesaria, para asesorar a nuestros clientes sobre la mejor forma de hacer posible el acceso a la propiedad de su vivienda.

Porque somos conscientes de que es una de las decisiones más importantes en la vida de nuestros clientes, todos los aspectos relacionados con la compra de una vivienda son exquisitamente tratados por nuestros gestores, desde la consulta genérica de un cliente sobre sus posibilidades de adquisición de la vivienda, hasta los aspectos fiscales, legales y formales en los que se ve inmerso, planteando el esquema de operación más adecuado a cada caso concreto, y contando siempre con nuestra ayuda, presencia y asesoramiento.

*En BBK tampoco nos olvidamos de aquellos sectores de nuestra sociedad, a los que más difícil les resulta adquirir una vivienda, colaborando con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en sus programas Etxebide, Vivienda Vacía, y los Convenios de Financiación para viviendas de Protección Oficial.*

### ■ Financiación al consumo.

Más de 500.000 clientes se benefician en Bizkaia del **crédito “Efectivo BBK”**, mediante el cual, pueden acceder a financiar bienes de consumo de manera inmediata, sin más requisito que la presentación de su DNI

### ■ Línea BBK-Joven

BBK pone también a disposición de nuestros clientes más jóvenes una línea especial de financiación, sin gastos ni comisiones de apertura, para la adquisición de un coche, financiación del carné de conducir, o cualquier otra finalidad.

### ■ Préstamos Formación BBK

Una de las preocupaciones constantes en BBK es la formación de nuestros jóvenes, ofreciendo productos específicos destinados a la financiación de todo lo relacionado con el mundo de la docencia, desde la enseñanza profesional hasta los Master Universitarios.

Por ello hemos llegado a **Convenios** específicos con distintos entes de Bizkaia, (U.P.V., U.D., Hetel, Ikaslan y Cámara de Comercio entre otros) para la financiación de los distintos cursos, material o transporte que precisan los estudiantes.

También en BBK, y en colaboración con nuestra **fundación Gazte-Lanbidean** es posible acceder a **condiciones excepcionales de financiación (incluso sin intereses), para la realización de Master en cualquier lugar del mundo**. Igualmente existe una línea de financiación específica para cursos de postgrado de otro tipo.

#### ■ Fondos de inversión

Las Instituciones de Inversión Colectiva y más concretamente los fondos de inversión constituyen, para muchas familias, una alternativa muy interesante de colocación del ahorro que generan.

Cerca del 15 % del ahorro financiero de las familias está situado en estos productos y son más de 7,5 millones los partícipes que invierten a través de los fondos de inversión.

Nuestro objetivo ha consistido en poner a disposición de todos nuestros clientes una **gama suficientemente amplia de alternativas de inversión**, accesible desde importes reducidos y facilitar la posibilidad de ir constituyendo, mediante aportaciones periódicas, un ahorro finalista.

Actualmente nuestra gama de fondos está formada por:

- **Fondos de Renta Fija a corto plazo**
- **Fondos de Renta Fija a medio/largo plazo**
- **Fondos Mixtos**
- **Fondos Renta Variable**
- **Fondos Garantizados**

#### ■ La gestión activa y la asignación de activos

Para muchos ahorradores disponer de una gama amplia de alternativas de inversión a través de los fondos no es suficiente. La demanda de estos clientes está enfocada al asesoramiento: ¿cómo distribuir el ahorro entre distintos fondos?, ¿cuándo variar esta distribución?, son algunas de las preguntas que se hacen nuestros clientes.

Para dar respuesta a esta demanda se ha creado una familia de fondos de gestión activa: BBK GESTIÓN ACTIVA 30 FIMF y BBK GESTIÓN ACTIVA 60 FIMF que permiten:

- Adaptar las inversiones al perfil inversor y de riesgo del cliente
- Invertir en una selección de fondos de inversión distribuyendo la inversión entre la renta fija y la renta variable



- Realizar una gestión activa y dinámica de la inversión variando los porcentajes de renta variable periódicamente en función de las expectativas, aunque dentro de unas bandas predeterminadas.

#### ■ Entidades de Previsión Social Voluntaria (E.P.S.V.)

La previsión se ha constituido en una de las principales preocupaciones de las sociedades desarrolladas, entre cuyos objetivos figura el mantenimiento del nivel de bienestar de sus ciudadanos en el futuro.

Las numerosas sombras e incertidumbres respecto a la capacidad financiera del sector público, Seguridad Social, para afrontar los pagos de pensiones en el futuro otorga a la Previsión Social Complementaria un papel muy relevante para asegurar el objetivo social del mantenimiento de unas coberturas o prestaciones dignas.

BBK, haciéndose eco de esa nueva situación y acogiendo a la normativa, promovió en Diciembre de 1988 la Entidad de Previsión Social Voluntaria Individual BASKEPENSIONES poniendo así a disposición de sus clientes un instrumento para canalizar las necesidades de ahorro para su jubilación.

Baskepensiones E.P.S.V., dispone actualmente de cinco planes de Previsión Social Individual, con distintas composiciones de renta fija/ renta variable que abarcan un amplio espectro de modalidades de inversión, entre los que los clientes pueden elegir aquel o aquellos que más se adecuen a sus expectativas de riesgo para su ahorro.

La estructura Multiplan de Baskepensiones E.P.S.V. permite que sus socios puedan moverse libremente entre los Planes, sin ningún tipo de penalización y coste fiscal alguno.

Con independencia de los anteriores planes BBK, en base a la demanda de clientes y la situación de los mercados, realiza campañas puntuales y cerradas de planes con garantía de rentabilidad, como el BASKEPENSIONES Garantizado 1.

Para orientar a nuestros clientes sobre el Plan o la combinación de Planes más adecuados en base a sus condiciones de edad, perfil inversor y otras características, BBK pone a disposición de sus clientes un equipo humano cualificado que ofrece un asesoramiento personalizado.

#### ■ Planes de Pensiones BBK

BBK, para canalizar las necesidades de previsión de sus clientes residentes fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco, ofrece dos Planes de Pensiones, BBK 1 y BBK Bolsa, con distinta vocación inversora, acogidos a la Ley de Planes y Fondos de Pensiones de normativa estatal.

### ■ Depósito Mix

Una de las últimas novedades introducidas por la Caja en su habitual estrategia de facilitar a los clientes las decisiones de inversión, ha sido la creación del DEPÓSITO MIX.

Desde esta perspectiva, este depósito se caracteriza por combinar, en un mismo producto, dos inversiones. Una, que se invierte a corto plazo y tiene una elevada rentabilidad fija, conocida y garantizada por la Caja y otra parte que se invierte a largo plazo y tiene una rentabilidad condicionada a la evolución de un índice bursátil o cesta de índices bursátiles. Ambas inversiones están diseñadas de manera que el cliente tenga garantizado, en todo momento, el 100 % de su inversión.

La excelente acogida que han tenido las 15 emisiones comercializadas desde el lanzamiento de este producto demuestra el elevado grado de adaptación del mismo a las principales demandas de nuestros clientes: seguridad, liquidez y rentabilidad.

Con esta combinación que proporciona la Caja, los clientes pueden aprovecharse de las revalorizaciones de las Bolsas en el largo plazo, con la garantía de que en ningún caso perderán el capital, y con la seguridad de obtener una elevada rentabilidad a corto plazo.

### ■ Ahorro Combinado

En esta misma línea de ofrecer fórmulas de ahorro que combinen distintas alternativas de inversión, la Caja ha diseñado recientemente, una fórmula de ahorro combinado que, permite a los clientes diversificar su inversión.

Este tipo de inversiones responden directamente a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, al ser ellos mismos quienes deciden el porcentaje del capital que destinan a cada producto entre las variadas opciones que les presentamos.

Una última característica, común al Depósito Mix y al Ahorro Combinado, la constituye el beneficio fiscal que pueden obtener los clientes al invertir a medio y largo plazo.

Además de cubrir las necesidades de financiación y de buscar las fórmulas de ahorro más seguras, rentables y líquidas para nuestros clientes tenemos una gama completa de servicios para atender su operativa diaria, como la domiciliación de todo tipo de recibos, el acceso a una operatoria rápida y a distancia con las diferentes tarjetas tanto de crédito como de pago inmediato, el servicio de compra-venta y depósito de valores y sin duda la domiciliación de la pensión y de la nómina, entre otros.

En BBK nos esforzamos día a día en proporcionar un servicio integral y de calidad a cada cliente. Esta calidad es más visible, si cabe, cuanto más

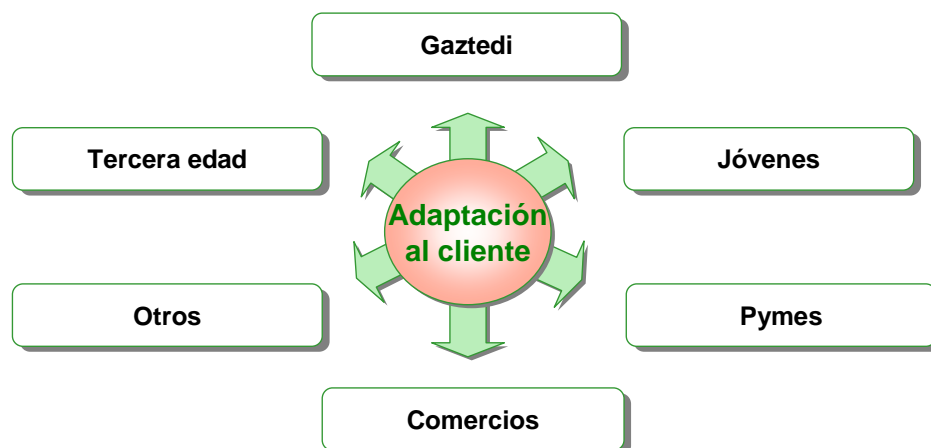
estrecho es el vínculo que nos une. Así, por ejemplo, alguien que tiene su nómina domiciliada en la Caja disfruta, entre otras, de las siguientes ventajas:

- Tarjeta de crédito totalmente gratuita
- Cuentas a la vista libres de comisiones de administración y mantenimiento
- Préstamo vivienda a un interés preferencial, hasta 30 años y hasta un 100% del valor de tasación.
- Préstamo personal preconcedido de hasta 30.000 €, sin gastos.
- Préstamo consumo para coches, muebles y otros bienes a un interés preferencial.
- Anticipo de la nómina por importe de hasta 3 mensualidades, sin comisiones
- Atención de recibos en situación de descubierto
- Seguro de accidentes gratuito de hasta 18.000 €
- Servicio gratuito de cajeros en Bizkaia con más de 600 cajeros
- Acceso gratuito a BBK por teléfono y BBK en Internet

## Atención a colectivos de clientes de especial interés

Los servicios mencionados y muchos otros que mantenemos en el catálogo de productos se han diseñado pensando siempre en las personas a las que van dirigidos, en sus necesidades, tratando de responder a sus demandas tras el análisis de los resultados de las encuestas realizadas. Se ha diferenciado a los clientes por su pertenencia a colectivos de características homogéneas para poder ofrecerles no sólo productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades, sino también otro tipo de atenciones y actividades que pueden contribuir a hacer su vida más cómoda y agradable.

Se ha puesto un énfasis especial en aquellos colectivos, como el de la tercera edad, al que le debemos especial reconocimiento por su fidelidad de toda una vida a nuestra entidad, el de los jóvenes que inician sus primeros pasos en el mundo financiero y profesional y que constituyen la base de nuestros clientes del mañana y en las Pymes y los Comercios que son la fuente principal de generación de riqueza y empleo en nuestra comunidad.



### ■ Gaztedi

Desde sus inicios, nuestra Entidad ha tenido una dedicación e interés muy especiales en la atención al colectivo infantil y juvenil, estando presente en todos los momentos más importantes de su desarrollo a través de nuestras guarderías, colonias, y planes específicos para llenar su tiempo de ocio, con actividades culturales, deportivas y de tiempo libre.

La Caja, desde el mismo momento del nacimiento de todos los niños vizcaínos, envía a los padres una felicitación institucional, un obsequio personal, y un libro titulado "Tu bebé" que orienta a las madres y a los padres en el cuidado de sus hijos durante los dos primeros años de su vida. También se les entrega un cheque regalo para la apertura de un Plan Gaztedi que, a través de aportaciones mensuales, constituirá un ahorro a largo plazo, colaborando así al cumplimiento de una de nuestras misiones

en la sociedad como es el fomento del ahorro. Entre otras características, este plan incorpora un seguro de accidentes que garantiza a los gaztedis una renta mensual revalorizable anualmente hasta la mayoría de edad, en caso de fallecimiento por accidente del padre, madre o tutor por orden preferente y excluyente, salvo designación de otro asegurado.

A medida que los niños van creciendo, sus necesidades son otras y para ello BBK creó el **Club Gaztedi** a través del cual se realizan actividades de distintos tipos, culturales, deportivas y de ocio que involucran a los menores, les hacen participar y sentir el club como algo suyo.

El programa de actividades para los gaztedis está compuesto por una oferta muy amplia con diferentes contenidos y que tiene una excelente acogida.

- **Actividades didácticas.** Son de destacar los cursos de técnicas de estudio, de idiomas y de informática.
- **Ámbito deportivo.** Hemos concertado con escuelas de vela, piragüismo, surf y windsurf cursos especiales en época veraniega. También organizamos campeonatos playeros. En invierno se realizan excursiones a la nieve dirigidas por la Escuela de esquí alpino en Candanchú y esquí de fondo en Panticosa. Otra actividad habitual es el patinaje sobre hielo, bien en el Palacio de Hielo de Donosti o en Vitoria. Son de gran interés entre los jóvenes los campus deportivos que ofrecemos en colaboración con diversas Entidades.
- **Ámbito cultural.** Disponemos de tres Escuelas de Teatro y siete de Ajedrez distribuidas por las zonas más pobladas de Bizkaia, además promovemos Conciertos Didácticos en el auditorio del Palacio Euskalduna y concursos de Redacción Escolar, de Fotografía y de Dibujo y Pintura.
- **Actividades medioambientales y ocio.** Una de las actividades más valoradas por los niños y sus familias es la estancia en las colonias infantiles de Sukarrieta y Briñas donde los niños están en contacto con la naturaleza realizando actividades relacionadas fundamentalmente con el medio ambiente. Una actividad relacionada con el ocio y que mayor número de visitantes atrae es el Parque Infantil de Navidad de Bilbao, Barakaldo y Getxo. También se organizan Albergues con diferentes temáticas para los gaztedis de 14 a 17 años.

Como colofón de todas estas actividades, al finalizar el año se realizan sorteos entre todos los jóvenes titulares del Plan Gaztedi, premiando así la confianza de toda la familia en la Caja.

Teniendo en cuenta los diferentes organismos que trabajan para los jóvenes, se hace cada vez más necesaria la colaboración con los organismos públicos y privados así como las federaciones deportivas con el fin de mantener la calidad, variedad y participación de los programas de actividades. En este aspecto mantenemos contactos con distintas instituciones y organizaciones como son la Diputación, los Ayuntamientos, los Centros Escolares públicos y privados y las Federaciones Deportivas, entre otros, para la realización de actividades en común.

### ■ Juventud

Es un colectivo al que BBK dedica especial atención, tratando de ayudarle a hacer realidad sus iniciativas. Para ello se ofrece a los jóvenes productos y servicios destinados a satisfacer sus principales necesidades: adquisición de conocimientos mediante la ayuda de créditos para formación a distintos niveles, por ejemplo, el universitario y el de postgrado en condiciones especiales; acceso al autoempleo para los jóvenes emprendedores ayudando a madurar la idea y a ponerla en funcionamiento con ayudas de financiación e incluso tutelando el arranque hasta la consolidación del proyecto; compra de la primera vivienda o atención a sus necesidades de ocio.

Además de toda la gama de productos de la Caja, BBK ofrece a estos jóvenes de entre 18 y 29 años, en condiciones especialmente pensadas para ellos, una serie de cuentas a la vista, de ahorro y de ahorro finalista con alta remuneración y sin comisiones que cubre toda la gama de cuentas de ahorro. Por otro lado, y como oferta específica para la juventud, en condiciones preferentes, se ofrecen el **Préstamo Hipotecario BBK Joven** y **Préstamos al Consumo Joven**.

BBK mantiene convenios con la Universidad de Deusto y la Universidad del País Vasco y con más de 30 Centros de Formación Profesional de Bizkaia, facilitando **préstamos y créditos educativos** a todos aquellos jóvenes que lo necesiten para concluir su formación académica, incluyendo Préstamo Master y Postgrado así como Préstamo para la Instalación del primer despacho, estudio o lugar de trabajo.

BBK financia también en condiciones preferentes, proyectos de investigación relevantes propuestos por la Universidad, patrocina Cátedras y actividades de Euskera, organiza encuentros de Arte y Cultura y mantiene convenios para el pago de Becas.

Completa la gama de servicios una tarjeta para los jóvenes, la **tarjeta BBK26**. Es una tarjeta financiera, y como tal proporciona servicio de caja en los cajeros automáticos, recarga de móviles, venta de entradas para espectáculos y títulos de transporte y permite realizar operaciones a través del servicio BBK por teléfono y BBK en Internet. La tarjeta añade ventajas económicas al facilitar descuentos en la adquisición de productos y

servicios en determinados establecimientos comerciales y es totalmente gratuita.

En toda su actuación con los jóvenes, BBK tiene presente las grandes dificultades que afectan a este colectivo para hacerse un lugar en la sociedad. Por ello nuestra actuación financiera está dirigida a orientarlos en sus proyectos, y apoyarlos con productos en las mejores condiciones y precios del mercado.

### ■ Tercera Edad

Se trata de un segmento preferente para BBK tanto desde su vertiente financiera como desde la social. Por ello, la Caja cuida especialmente la oferta de productos y servicios a este colectivo agradeciendo así la confianza que a lo largo de los años nos ha demostrado. Desde un punto de vista social, la Caja, a través de la Obra Social, dedica una parte importante de sus recursos a este grupo social, en muchos casos menos favorecido.

La oferta financiera para el segmento es amplia, pero destacamos por su importancia la **domiciliación de pensión**. Gestionarla por la Caja ofrece innumerables ventajas, desde cobrar la pensión anticipadamente, hasta obtener un complemento mensual a la misma, pasando por la exención de determinadas comisiones como la disposición, a través de la tarjeta BBK, de efectivo en cajeros automáticos en las redes 4B y Euro 6000 situados fuera de Bizkaia.

A partir de los 60 años, nuestros clientes residentes en Bizkaia pueden contratar la tarjeta Adineko. Esta tarjeta, expedida en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia ofrece los servicios habituales de una tarjeta financiera, además de descuentos en establecimientos adheridos al programa Adineko de la Diputación, así como acceso a las múltiples actividades que BBK realiza para este colectivo.

En el momento en que la Caja tiene conocimiento de la jubilación de un cliente, le ofrece todos los servicios ya mencionados entregándole un pequeño obsequio como reconocimiento, en esta nueva etapa de su vida, en la que se merecen lo mejor de nuestro trabajo.

Desde hace seis años BBK viene patrocinando la **Feria Nagusi**. Se trata de un Salón del Ocio, Servicios y Actividades para Mayores que se celebra en el mes de Octubre en la Feria de Muestras de Bilbao, al que asisten anualmente 80.000 personas y donde pueden disfrutar de unas jornadas de aprendizaje y diversión, y a la vez realizar diversas actividades dirigidas a personas de esta edad.

### ■ Pymes

BBK pone a disposición de las Pymes una red especial de Oficinas y la mayor gama de instrumentos financieros cuyo uso les permitirá crecer y desarrollarse sin dificultades en un entorno cada vez más competitivo.

Nuestra oferta contempla, además de los productos tradicionales, aquellos que incorporan compromiso y apoyo social con el tejido empresarial.

Por consiguiente, disponemos de instrumentos para la obtención de **capitales permanentes** (operaciones de capital riesgo y préstamo participativo). También, facilitamos recursos financieros para la **financiación del activo fijo** (préstamo equipamiento y leasing), así como el **circulante**, descuento y/o anticipo comercial, cuenta de crédito, préstamo campaña y factoring.

Igualmente, nuestra oferta se complementa con otros servicios especializados que aportan respaldo y ahorran esfuerzo a las Pymes, destacando los avales y garantías, el confirming, la financiación de ventas a clientes, el pago de nóminas, el pago de Seguridad Social, el sistema de facturación de recibos, domiciliaciones, la tarjeta Business y muchos otros.

Además, nuestros clientes cuentan con el servicio a distancia BBKempresasnet que, desde su propia empresa, les permite gestionar en tiempo real sus operaciones financieras más habituales, con la máxima seguridad y confidencialidad y siempre dentro de un entorno amigable y adaptable al perfil del usuario. Entre otras operaciones se pueden tramitar ficheros de nómina para su abono inmediato, remesas de efectos, anticipo de créditos, adeudos por domiciliación, extractos electrónicos, pago a proveedores y pago de impuestos.

Las empresas con operaciones de **comercio exterior** disponen de un Servicio integral, que cubre desde el asesoramiento, hasta el diseño del producto específico para cada transacción comercial, cheque en divisa, transferencia, remesas (simple o documentaria), crédito documentario, carta de crédito "Stand By".

En las exportaciones aportamos recursos financieros para las diferentes fases de la fabricación de las mercancías, realizando su gestión de cobro, incluso anticipándolo si fuera necesario. Y, en las importaciones proponemos soluciones a medida. También, disponemos de los medios más avanzados que nos permiten incorporar un tipo ajustado en los Seguros de cambio y en las Opciones sobre divisas.

El nuestro es un compromiso decidido con el sector empresarial, que se ratifica mediante la **suscripción de acuerdos que facilitan a las Pymes recursos en condiciones preferentes**.

- Convenios con Sociedades de Garantía Recíproca como Elkargi, S.G.R. y Oinarri, S.G.R.
- Convenios con el Instituto de Crédito Oficial, tales como Activos nuevos productivos para Pymes, Mejora de la Calidad Turística, Financiación para el sector del Transporte, Energías Renovables y



Eficiencia Energética, Innovación Tecnológica y Línea Buque Prestige.

- Programa A.F.I. (Gobierno Vasco) para inversión en el sector Industrial e inversión en el sector de la Distribución Comercial.

### ■ Comercios

Nuestra sensibilidad hacia el sector del **Comercio** se traduce en una oferta específica y especializada, con herramientas y soluciones que le harán más fácil su gestión de tesorería (Bizkaicuenta comercio y cuenta de crédito comercio), ayudando a la eliminación del riesgo en la venta a plazos (crédito en comercio), y agilizando su sistema de facturación mediante los Terminales Punto de Venta tanto fijos como por Internet.

Contamos además con otros servicios como el envío de información de gestión de su facturación con tarjeta, tarjeta para ingresos en cajero, buzón nocturno, servicio de impuestos, nóminas, seguros sociales y seguros gratuitos de accidentes, entre otros.

Además del contacto diario que mantenemos con comercios y comerciantes, realizamos continuas actuaciones con las diferentes Asociaciones de Comerciantes tendentes a ayudar y fortalecer su actividad en sus zonas de influencia.

# RELACIÓN CON LA PLANTILLA

- **BBK y la plantilla**
- **Política de selección**
- **Clima laboral**
- **Formación**
- **Servicio y beneficios la plantilla**
- **Prevención de riesgos laborales**
- **Bilingüismo**

**bbk** =

## BBK y la plantilla

En BBK, el principal activo lo constituyen las personas que integran la organización. En la actividad financiera, el diseño de los productos, su comercialización y venta, el asesoramiento y el servicio prestados al cliente son variables que dependen directamente de la preparación, profesionalidad y motivación de las personas que trabajan en la entidad. Con más motivo, en la Obra Social, los conocimientos profesionales, la vocación, la motivación y las cualidades humanas son elementos imprescindibles para conseguir que el resultado final hacia la sociedad sea el esperado.

La actuación de BBK se dirige, prioritariamente, a mantener, en el área financiera, una plantilla con un alto nivel de formación en servicios y productos financieros, elevada capacidad de comunicación y asesoramiento, ética escrupulosa en la relación con los clientes, iniciativa y creatividad para ofrecer soluciones, plenamente identificada con la misión y valores de la entidad y decididamente motivada para alcanzar los objetivos de la empresa. En la Obra Social, la capacidad profesional, la vocación, la dedicación, la empatía, el trato y, en ocasiones, la abnegación constituyen los elementos esenciales de una adecuada atención a los usuarios de nuestros centros.

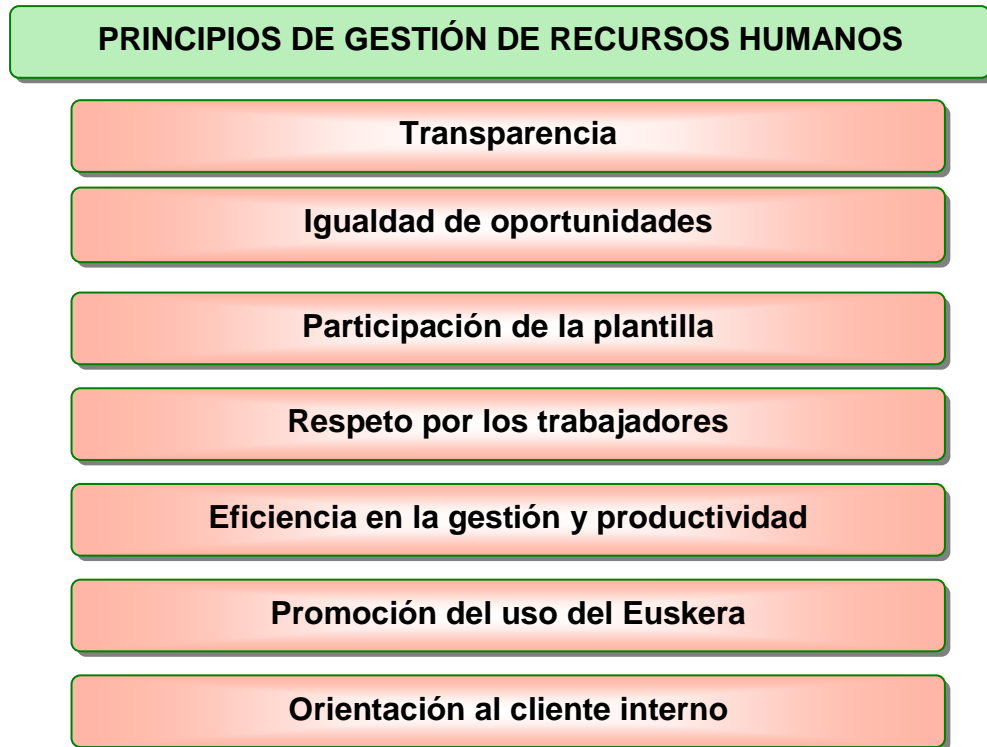
Esta meta sólo se alcanza si se aplican políticas rigurosas en aspectos tales como la selección del personal, la acogida en la incorporación en la empresa, la formación, la promoción profesional, la evaluación y el reconocimiento del desempeño, la comunicación y la integración de las personas en la cultura y vida de la organización.

La gestión de los recursos humanos es, por consiguiente, un elemento clave para desplegar la misión y visión de la empresa. La relación entre la empresa y el personal constituye un vínculo de naturaleza duradera y tiene consecuencias directas no sólo en los costes de funcionamiento sino, sobre todo, en la capacidad de generación de valor para el mercado, para la propia entidad y para la sociedad.

En BBK hemos puesto un énfasis especial en el desarrollo de una política de recursos humanos que nos garantice un futuro dotado de los mejores profesionales.

## Política de selección

La política de selección del personal se adecua a la misión y **principios de gestión de los Recursos Humanos**, es decir, transparencia en los procesos, igualdad de oportunidades, participación de los empleados, respeto por los trabajadores, eficiencia en la gestión y productividad, promoción del uso del Euskera, y orientación al cliente interno.



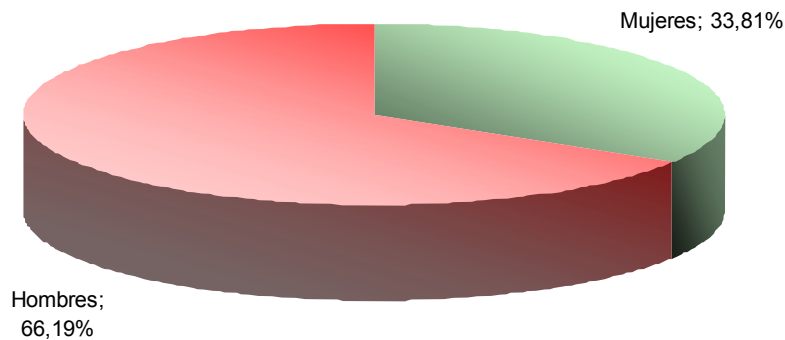
Los procesos de selección, además de respetar estos principios, están orientados a **promover la estabilidad en el empleo**, por lo que todas las contrataciones se realizan con carácter indefinido, a excepción de las contrataciones para campañas específicas como la de renta, transición del euro y alguna otra. Se refuerza de esta forma el compromiso de BBK con el desarrollo profesional de sus empleados. Como consecuencia de este compromiso, BBK articula su volumen principal de contrataciones a través del concurso público de selección que asegura la **transparencia e igualdad de oportunidades a través de la realización de pruebas objetivas y entrevistas de competencias con rigor metodológico**.

Alineado con el plan de rejuvenecimiento, que garantiza el recambio generacional, este proceso de selección público se ha ejecutado en los años 2001 y 2002 **incorporando un total de 250 empleados jóvenes (12% de la plantilla) con alto nivel formativo (95% titulaciones universitarias)**.

Es de destacar que para la incorporación de estas 250 persona se gestionaron más de 20.000 candidaturas, sin ningún tipo de discriminación por razón de sexo, como lo demuestra el hecho de que **el 59% de las incorporaciones totales en estos dos últimos años son mujeres.**

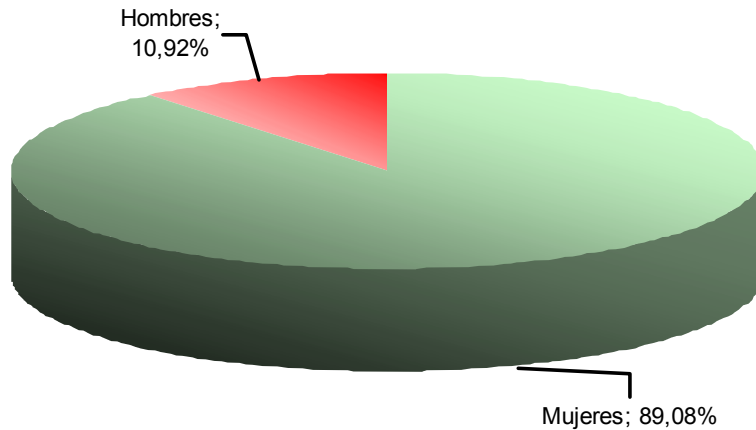
**En concreto, en el año 2002 ascendieron a 114 las nuevas incorporaciones en la Actividad Financiera de la Caja, con lo que la plantilla se sitúa en 2.227 empleados.**

Distribución hombres-mujeres en Actividad Financiera



**En cuanto a la Obra Social, en el periodo 2002-2004 se prevén 35 nuevas incorporaciones, siendo la plantilla en el año 2002 de 348 personas.**

Distribución hombres-mujeres en Obra Social



Complementariamente, existe otro proceso de selección de profesionales experimentados, para atender las necesidades de la organización en la apertura de nuevos mercados, que se realiza siguiendo las mismas exigencias de rigor, valoración de méritos y ajuste al perfil de competencias.

BBK fomenta la asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización y el crecimiento profesional dando prioridad a la **promoción interna** sobre la selección externa. Así, con el mismo rigor metodológico que el de los procesos de selección y aplicando los principios de igualdad de oportunidades, reconocimiento de los méritos profesionales, objetividad y transparencia, se realizan los procesos internos de promoción profesional mediante los concursos de méritos y capacitación. Como consecuencia de la realización de estos procesos, **durante el año 2002, han obtenido un reconocimiento a su desempeño más de 45 profesionales de la organización.**

■ **Programa de Acogida a nuevos empleados**

Los principales objetivos de este Programa son la identificación de los nuevos empleados con los valores y la cultura de BBK y la capacitación en el desempeño del negocio tradicional con economías domésticas.

El Programa de Acogida utiliza como herramientas: acciones formativas, desempeño de distintos puestos clave dentro de una Sucursal, el feed back de los responsables del equipo en el que se desarrolla el aprendizaje y las sesiones trimestrales de tutoría con líderes de la Organización.

Este Programa se desarrolla desde 1993 y han participado en el mismo, más de 600 personas incorporadas a BBK desde esa fecha.

■ **Otros datos generales sobre el capital humano**

	2002
Empleados a jornada completa	100%
Antigüedad media de la plantilla Actividad Financiera (años)	19,68
Edad media plantilla de Actividad Financiera	44,68
Antigüedad media de la plantilla Obra Social (años)	21,35
Edad media plantilla de Obra Social	46,08
Porcentaje de universitarios incorporados	100%
Porcentaje de plantilla con categoría de jefe	41,4%

## Clima laboral

BBK inicia el proceso de recogida de datos directos de percepción de la plantilla en el año 98.

Estas mediciones se realizan inicialmente en el área de Pymes y desde el año 2001 se amplían al global de la entidad. Así se evalúan 16 factores (contenido del trabajo diario, ambiente físico de trabajo, recursos materiales, condiciones laborales, superior inmediato, equipo directivo, participación, equipo natural de trabajo, relación con otras secciones, comunicación interna, formación, promoción desarrollo y reconocimiento, evaluación del desempeño, retribución y beneficios, identificación con BBK y satisfacción global) que conforman el marco de relación del empleado con la organización y que agrupando 73 preguntas permiten extraer el nivel de satisfacción de los empleados.

**En 2002 la media de satisfacción fue de 3,9 puntos, en una escala de 1 a 5, con un 4% de insatisfechos.**

El clima laboral es medido no sólo a través de encuestas. También se miden algunos indicadores relacionados como son los siguientes:

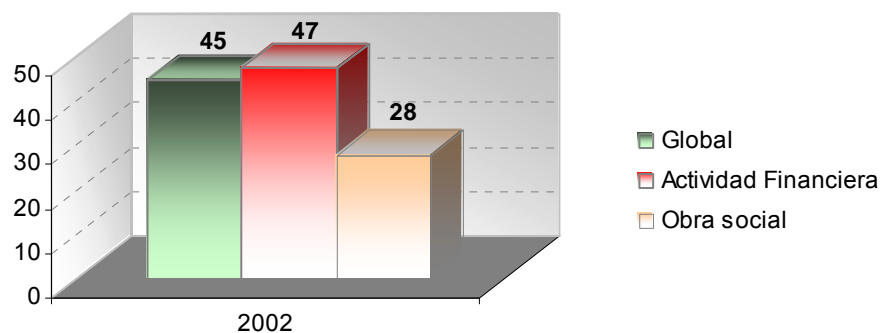
	2001	2002
Absentismo laboral Actividad Financiera	4,15%	3,52%
Absentismo laboral Obra Social	7,26%	8,7%

## Formación

En BBK consideramos que el aprendizaje es un **factor de motivación** de las personas que integran nuestra organización, así como un **factor de excelencia en nuestro negocio**.

Desarrollar las capacidades y el conocimiento de la plantilla es un Objetivo Estratégico, y está articulado en Programas y Servicios que buscan resolver tanto situaciones de negocio como situaciones de las personas.

Media de horas de formación por empleado y año



BBK pone a disposición del aprendizaje y el desarrollo de capacidades de sus empleados:

- **Líderes.** Los líderes de la organización son los primeros responsables de la definición de aprendizaje de las personas que forman sus equipos.
- **Personal Técnico** de la organización que participa como monitor tanto para la transferencia de conocimientos críticos para el negocio a empleados con experiencia, como para la de contenidos básicos a nuevos empleados.
- **Un Área de Formación** con un equipo de personas cuya misión es animar y dar soporte a los procesos de aprendizaje de la entidad y el flujo de conocimiento que conllevan.

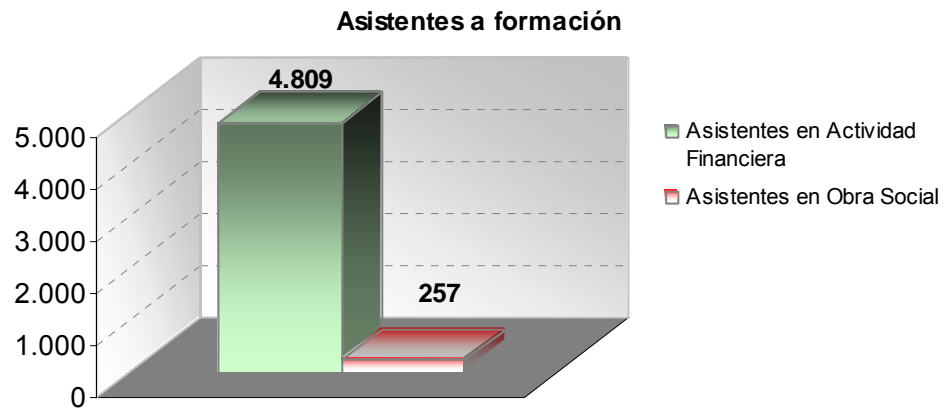
Los recursos dedicados a formación son los siguientes:

- La Escuela de Formación de BBK en Bilbao que centraliza los principales procesos formativos
- Equipamiento de las principales sucursales de la Red Comercial para tareas de formación.
- Un presupuesto anual de 600.000 Euros.
- Tiempo de la jornada de trabajo anual reservado exclusivamente a actividades de aprendizaje.



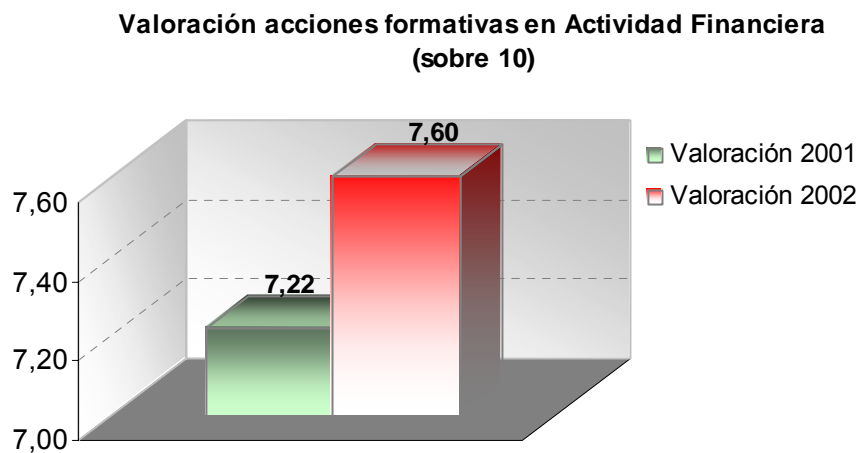
- Tecnología. La red Intranet es una herramienta clave para la gestión del conocimiento en BBK. Igualmente el entorno de Formación del Sistema de Gestión Besaide, réplica exacta del Sistema de Gestión de la Caja que permite la simulación y el entrenamiento ante el arranque de nuevas aplicaciones.

El siguiente gráfico mide la actividad formativa del año 2002 en función del número de asistentes.

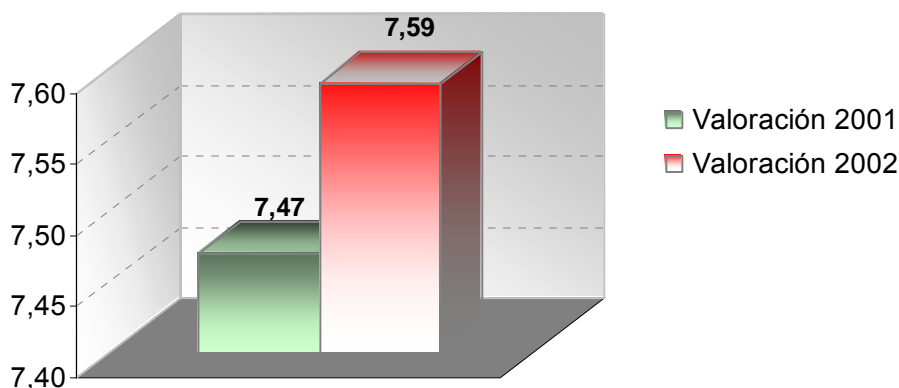


La lectura de estos datos ha de hacerse considerando el número de empleados de cada una de las actividades, Financiera (2.227) y la Obra Social (348).

Las acciones formativas son valoradas por los empleados de BBK a través de encuestas en una escala de 1 a 10. Los últimos resultados quedan reflejados en los siguientes gráficos:



Valoración acciones formativas en Obra Social (sobre 10)



### ■ Planes de formación

Los Planes de Formación tienen como objetivo dar respuesta a las necesidades de conocimiento **del día a día** en las diversas ocupaciones de BBK.

Estos Planes se agrupan en dos grandes familias: el Plan de la Red Comercial, que afecta a colectivos muy numerosos, y los Planes de las Áreas de Soporte y Social, Áreas con menos personas y necesidades de aprendizaje muy heterogéneas.

El **Plan de Formación de la Red Comercial** gira en torno al Plan Comercial de BBK y desde septiembre de 2002 se ha dinamizado organizando Jornadas de Comunicación que llegan a todas las personas de la Red, lideradas por los Directores de Zona y Directores de Sucursal.

Los **Planes de Formación de las Áreas de Soporte y Social** son planes definidos por los responsables de Áreas para un horizonte de 2 años y referidos al conocimiento concreto de las materias propias de las mismas. Formación coordina actualmente la ejecución de Planes de 35 Áreas para el período 2003-2004.

### ■ Programa de capacitación para puestos de dirección de sucursales

El objetivo de este Programa es garantizar el relevo generacional en puestos clave para BBK como son los de Dirección y Subdirección de Sucursal. Puestos clave tanto por el número de personas que los desempeñan (430), como por las responsabilidades que conllevan: responsabilidades en el ámbito del negocio y en el ámbito del liderazgo y el desarrollo de las personas.

En 2003 y 2004 participarán en este Programa 287 personas.

### ■ Programas personales de capacitación

Estos Programas persiguen dar respuesta a las necesidades de conocimiento de personas que por cualquier motivo, no han podido participar en los Programas de Capacitación en la forma prevista en los mismos.

Para ello se organizan seminarios personales en los que profesionales de BBK ponen a disposición de los solicitantes de este Servicio, tanto su conocimiento técnico como el comercial. Tras tres meses de vida de este Servicio, la aceptación del mismo ha demostrado la importancia de dar respuestas personales en el ámbito del aprendizaje en una empresa de la dimensión de BBK.

### ■ Otras actividades de interés sobre formación

- BBK forma anualmente a más de 300 personas para ofrecer el Servicio Rentanet de confección de Declaraciones de IRPF. Este entrenamiento se desarrolla durante los meses de febrero y marzo.
- La capacitación tecnológica a nuevas versiones de herramientas informáticas es permanente.
- Los programas de alfabetización y capacitación en euskera técnico son otra de las grandes apuestas de BBK. Más de 395 personas han participado en Programas de Normalización Lingüística desde 1999.

Desde la misma fecha, se han organizado 62 grupos de capacitación de euskera técnico de Entidades Financieras que han contado con la participación de 385 personas y se han llevado a cabo tutorías personales en el puesto de trabajo a 110 personas interesadas en incorporar el euskera en su entorno de trabajo.

- BBK mantiene acuerdos con los principales Centros Educativos de nuestro entorno dando la oportunidad a sus estudiantes de realizar prácticas en nuestra entidad.

## Servicios y beneficios para empleados

Los aspectos básicos de las relaciones laborales de BBK con sus empleados se recogen en los respectivos Convenios Colectivos de empresa para sus dos ámbitos de actividad:

- El **Convenio Colectivo para la Actividad Financiera**, firmado el 20 de diciembre de 2000, con vigencia para los años 2000, 2001 y 2002, está actualmente en proceso de negociación.
- El **Convenio Colectivo para la Obra Social Propia**, fue firmado el 11 de julio de 2002, con vigencia para los años 2002, 2003 y 2004.

Ambos Convenios Colectivos regulan de forma amplia y minuciosa materias como:

- ◆ Clasificación del personal
- ◆ Ascensos
- ◆ Retribuciones
- ◆ Jornada, vacaciones y permisos
- ◆ Acción social
- ◆ Previsión Social

Las plantillas de BBK tanto en su actividad financiera como en la Obra Social tienen **otros beneficios más allá de los legales**:

- Ayuda económica para estudios de los propios empleados y de sus hijos
- Seguro Colectivo de vida
- Socorros por fallecimiento a favor de familiares de empleados activos y pasivos fallecidos
- Subvención por vacaciones disfrutadas en la Residencia de las Cajas de Ahorro Confederadas
- Incapacidad Temporal y Maternidad
- Iguala Médica Colectiva complementaria a la Seguridad Social
- Previsión Social Complementaria: EPSVs
- Subvención al Club Social de empleados
- Premio de Constancia en el Trabajo a partir de los 25 años de servicio según Convenio Colectivo.
- Percepción extraordinaria por jubilación según Convenio Colectivo

Los empleados cuentan **con productos y servicios bancarios en condiciones ventajosas:**

- Cuenta de empleado de abono de nómina
- Préstamos como empleado en condiciones ventajosas para adquisición de vivienda habitual, reformas de vivienda y vivienda de veraneo.
- Cuenta de crédito de empleado en condiciones ventajosas
- Exención de comisiones en algunos productos bancarios

En cuanto a **actividades sociales** destacan:

- El Club Social de empleados, financiado por la Caja, organiza actividades deportivas muy diversas promoviendo incluso campeonatos con otras Cajas de Ahorro. En el ámbito cultural, se dispone de una biblioteca, cursos de fotografía, vídeo y masaje, entre otros.
- El 31 de octubre, con motivo del Día Universal del Ahorro, se organiza un acto con entrega de obsequios a empleados que cumplen 25 años de servicio en la Caja.

Por otro lado, la Caja fomenta la libre asociación y afiliación de los empleados, siendo muy positiva la relación que mantiene con los sindicatos en las distintas negociaciones. **Son seis los sindicatos existentes en la actualidad, los cuales representan a la totalidad de los trabajadores. Dos de ellos son independientes**

## Prevención de riesgos laborales

En el ejercicio del año 2002 finaliza la Planificación de la Actividad Preventiva establecida por cinco años para BBK, a partir de la Evaluación Inicial de Riesgos realizada a finales del año 1.997. Por ello, los comentarios a modo de prólogo de este Informe no se circunscriben exclusivamente al año 2002 sino que conforman el balance de los objetivos estratégicos y logros correspondientes al periodo de vigencia del referido Plan quinquenal. Para facilitar su comprensión se presentan agrupados por grandes apartados.

### ■ Información y formación

Lo que comenzó siendo una simple tarea de información y formación a toda la plantilla, superada la fase inicial, ha pasado a formar parte, hoy en día, de la denominada formación vestibular (de acogida) a la plantilla de nueva entrada. Los aspectos en los que se incide son: explicación de la Ley de Prevención de Riesgos, Seguridad en la oficina, Planes de Emergencias y lucha contra el fuego, manejo y manipulación de cargas y trabajo con Pantallas de Visualización de Datos. **En el año 2002, 116 nuevos empleados recibieron el curso vestibular de prevención de riesgos laborales, y el cien por cien de la Obra Social recibió formación sobre emergencias.**

### ■ Integración de la Prevención

Uno de los principales objetivos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales es la “integración de la prevención en los procesos productivos de la empresa”. En estos cinco años se han puesto en funcionamiento cuatro circuitos preventivos (comunicación de situaciones de riesgo, seguimiento del mantenimiento de medios de extinción, reposición de botiquines y gestión del Accidente de Trabajo) que han supuesto la efectiva asunción de responsabilidades por parte de toda la plantilla. También se ha contado con la eficaz colaboración de áreas y departamentos clave como son Obras y Mantenimiento, Compras, Recursos Humanos y la Red de oficinas, que paulatinamente han ido incorporando actuaciones relacionadas con la Prevención de Riesgos en sus objetivos.

**En el año 2002 se revisaron 264 centros de trabajo para verificar su situación en cuanto a medios de extinción de incendios, vías de evacuación y condiciones de seguridad en el trabajo.**

**También en este año se investigaron y fueron atendidas 68 comunicaciones de posibles riesgos.**

### ■ Planes de Emergencias

Otro objetivo prioritario es la planificación de las emergencias. En su consecución, y continuando con la tarea ya iniciada anteriormente desde el departamento de Seguridad, se han elaborado los correspondientes Planes

de Emergencia para los nuevos centros de trabajo, mientras se continúan actualizando los antiguos. Se repiten periódicamente los ciclos de formación a toda la plantilla en temas como lucha contra el fuego, así como los simulacros de evacuación.

#### ■ **Visitas a oficinas**

El plan de visitas a oficinas y otros centros, sirve para verificar las condiciones de trabajo y realizar mediciones de variables ambientales. Contribuye igualmente a reforzar el cumplimiento de las normas, circuitos preventivos y hábitos saludables de nuestra plantilla. Constituye una herramienta preventiva de gran valor, tanto por su contenido formativo e informativo como porque permite disponer de un diagnóstico de la situación imprescindible para las disciplinas de Seguridad, Higiene y Ergonomía.

***En el año 2002, se realizó la medición de condiciones ambientales en 151 centros de trabajo.***

***También se llevaron a cabo evaluaciones de riesgos en el trabajo con Pantallas de Visualización de Datos en 14 oficinas y 4 centros de la Obra Social, así como estudios ergonómicos de puestos de trabajo en 5 oficinas.***

#### ■ **Vigilancia de la Salud**

En estos cinco años se han realizado los reconocimientos periódicos ordinarios a la plantilla de Actividad Financiera y Obra Social, a la vez que, gracias a una presencia continua del Equipo Sanitario durante toda la jornada laboral, ha sido posible atender todo tipo de consultas y emergencias, con especial mención del apoyo prestado a empleados que acaban de sufrir un atraco. También se han llevado a cabo campañas informativas y de sensibilización: ***información de riesgos cardiovasculares y control del tabaquismo.***

***A lo largo de 2002, se realizaron 1.303 reconocimientos médicos, 3.178 consultas médicas y 1.462 actuaciones sanitarias. El apoyo psicológico a empleados tras producirse atracos se aplicó en 8 ocasiones.***

#### ■ **Participación de los trabajadores**

Se materializa en dos niveles:

- Personalmente, mediante la utilización del Circuito de Comunicación de Situaciones de Riesgo o mediante consultas y sugerencias al Servicio de Prevención.
- A través de sus representantes, los Delegados de Prevención.

Ha sido de gran valor la colaboración aportada por los Delegados de Prevención tanto en el día a día como en las sesiones de los diferentes

Comités de Seguridad y Salud Laboral que se reúnen como mínimo cada tres meses y que están formados de la siguiente manera:

- El Comité de Seguridad y Salud de Edificios Centrales está compuesto por 8 miembros: 4 representantes de los trabajadores (Delegados de Prevención) y 4 representantes de la empresa. Este comité cubre al 31,34% de los trabajadores de la Actividad Financiera (698 trabajadores).
- El Comité de Seguridad y Salud de Otros Centros está compuesto por 10 miembros: 5 representantes de los trabajadores (Delegados de Prevención) y 5 representantes de la empresa. Esto supone una cobertura del 60,62 % de los trabajadores de la Actividad Financiera (1.350 trabajadores).
- El Comité de Seguridad y Salud de Madrid está compuesto por 6 miembros: 3 representantes de los trabajadores (Delegados de Prevención) y 3 representantes de la empresa. Integra al 8,04% de los trabajadores de la Actividad Financiera (179 trabajadores).
- El Comité de Seguridad y Salud de Obras Sociales está compuesto por 6 miembros: 3 representantes de los trabajadores (Delegados de Prevención) y 3 representantes de la empresa. Cubre el 100% de los trabajadores de la Obra Social.

#### ■ Auditoría Legal del Sistema de Prevención de Riesgos

El año 2002 se llevó a cabo la Auditoría legal obligatoria que, tras las constataciones oportunas, concluyó que el cumplimiento de la normativa vigente, en prevención de riesgos, presenta en BBK un adecuado grado de desarrollo en todos los niveles de la empresa.



## Bilingüismo

### ■ Aportación social de BBK

BBK, como entidad arraigada en Bizkaia, tiene un importante papel en la promoción del bilingüismo, bien sea en sus servicios financieros, bien apoyando actividades tanto de obras sociales como culturales. En nuestra Caja, el **bilingüismo es sinónimo de servicio, calidad y cultura**.

Para esta labor, BBK cuenta con un **Plan de Normalización del Euskera** cuyo objetivo principal es que también este idioma sea lengua de servicio y de trabajo.

El plan se apoya en los Convenios Colectivos de Obras Sociales y sector Financiero, la Normativa del Euskera aprobada por el Consejo de Administración en 1997 y los compromisos adquiridos en el "Plan Estratégico Bai Euskarari".

Para el desarrollo de este plan, disponemos de los recursos necesarios: la **Comisión y el Servicio de Bilingüismo** y la ayuda de servicios externos como son los de euskaltegis, traductores, formación y asesoría.

### ■ Plantilla

De cara a la plantilla, la Caja fue pionera en el mundo empresarial en ofrecer clases de euskera hace más de 20 años. Desde entonces hemos avanzado en esta línea, de forma que hace cinco años se inició un programa de formación en euskera técnico.

Cada año el personal recibe unas 25.000 horas de clase. Hay cinco modalidades establecidas: cursos de mañana, de tarde, intensivos, intensivos de media mañana e internados.

En todas las modalidades, la media de superación del curso es del 81%, y el número de alumnos no ha descendido en todos estos años.

Se realizan cursos de **Euskara Técnico de Cajas de Ahorro**. Pueden participar los empleados bilingües. Su fin es habituar al personal a la terminología financiera.

El año 2002, **104 empleados/as tomaron parte y recibieron 3.276 horas lectivas**.

Entre los cursos de **formación general** que se imparten en la Caja (productos financieros y ofimática entre otros), algunos se realizan en euskera. El año pasado el 18% del personal eligió esta modalidad de formación. Es importante destacar el cursillo de la renta, formación para las prácticas de verano y la formación vestibular de los incorporados. Asimismo, resaltar que en el año 2002 se impartieron cursos de Office en euskera: Word, Excel, Acces y Power Point.

Para la formación a distancia, se dispone de un soporte denominado **Telelaguntza**. A través de este servicio, el personal puede consultar dudas, corregir textos o realizar peticiones de traducciones.

Los empleados que se incorporaron el año 2002 recibieron por primera vez, parte de su formación vestibular en euskera.

La revista BBKBarri se edita el 75% euskera y el 25% en castellano, es de periodicidad mensual y se distribuye a todos los empleados. En ella se informa sobre las iniciativas sociales dirigidas al bilingüismo, en el mundo empresarial, la sociedad en general y en la propia caja.

Las posibilidades de trabajar eligiendo el idioma han aumentado de forma significativa con la implantación de Office tanto en euskera como en castellano en los ordenadores de la Caja. Se ha incluido también la última versión del corrector ortográfico "Xuxen".

Hemos puesto a disposición de la mayoría de la plantilla el **diccionario electrónico denominado "BBKcorpus"** que contiene unos 40.000 términos y locuciones. El objetivo de este diccionario es disponer de una referencia estandarizada y adecuada del euskera a utilizar en BBK.

Además del diccionario, dispone de otros contenidos relacionados con el bilingüismo como son la Normativa de Euskera y el Libro de Estilo.

## ■ Clientela

El objetivo principal es atender a la clientela en la lengua que deseen, ofreciendo un servicio bilingüe.

Como regla general, **todas las comunicaciones que BBK envía a sus clientes son bilingües, incluidas las campañas de publicidad y marketing.**

Este esfuerzo tiene su recompensa en el reconocimiento de los clientes, por el respeto que BBK muestra hacia las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad.

Para atender a los clientes en su idioma, se toma en cuenta la situación sociolingüística de los municipios. De ese modo, se procura que el porcentaje de los trabajadores bilingües sea igual o superior al de los de cada localidad.

A comienzos del 2002, en las oficinas de Bizkaia, había 458 trabajadores, el 35%, que podían ofrecer su servicio en ambas lenguas. Gracias a ello, hoy día ofrecemos servicio bilingüe, incluso en oficinas de Bilbao, Margen Izquierda y Uribe Kosta.

El proyecto de Red de Oficinas bilingües dio comienzo hace cinco años con el fin de ofrecer un servicio integral. En estas oficinas, todos los

empleados/as son bilingües y han recibido una formación específica. De ese modo, los clientes tienen la oportunidad de comunicarse también en el idioma que deseen tanto en ventanilla, como en las mesas comerciales o con la dirección.

En el proyecto están incluidas 12 oficinas, 3 de ellas son las situadas en las universidades, 7 en zonas vasco parlantes y 2 en Bilbao.

**El Servicio de Renta** se ofrece todos los años a 100.000 clientes. Por su importancia, BBK hace un esfuerzo especial por asegurar un servicio bilingüe. Para ello, se dispone anualmente de 50 oficinas con personal preparado adecuadamente para la confección de las declaraciones. Los telefonistas que facilitan cita previa para la utilización de este servicio atienden igualmente en euskera y castellano.

En los servicios automáticos y a distancia que cuenta BBK, se procura ofrecer un servicio bilingüe. Gracias a ello, hay posibilidad de emplear indistintamente euskera o castellano, en cajeros automáticos, servicio BBK por teléfono y BBK en Internet.

En el servicio **BBK por teléfono** se han dado notables mejoras respecto al bilingüismo. Hace 5 años, el 35% de los trabajadores de esta sección eran bilingües. Hoy día, son el 68% y gracias a ello, no suele haber tiempo de espera para ser atendido en euskera.

El índice de bilingüismo en **Internet** ha llegado al 100% en el nuevo portal puesto en marcha este año. El actual portal cuenta con más servicios e información y todo en ambas lenguas. Para ello, se ha hecho un especial esfuerzo, en la gestión de bases de datos bilingües y se han incluido herramientas para facilitar la navegación en los contenidos en euskera.

## ■ Obras sociales

En la programación destinada al sector infantil-juvenil, siempre tenemos en cuenta el mayor nivel de conocimiento de euskera de este sector de población.

En las **residencias infantiles** de Sukarrieta (Pedernales) y de Briñas, la oferta en euskera es grande. La programación idiomática es la siguiente: en las semanas de formación medioambiental un 47% de los grupos son en euskera y 27% bilingües. En las colonias de verano el 50% en euskera y 50% bilingües. Finalmente, en las estancias de fin de semana el 80% se realizan en euskera.

En los últimos años, la Caja ha hecho un especial esfuerzo en adecuarse a la demanda lingüística de las **escuelas infantiles**. Es decir, como año tras año va aumentando la demanda de enseñanza en euskera, hemos ido incrementando el número de aulas en este idioma. En este momento nuestra oferta en euskera cubre el 61% de las plazas.

Hay que tener en cuenta, que para formar a los empleados y empleadas, se han desarrollado diferentes iniciativas:

- **Cursos específicos.** Con el fin de mejorar la capacitación del personal, se imparten ciertos cursos específicos como son los de canciones y habla infantil.
- **Clases de euskera.** Las educadoras, reciben 17.000 horas de clase anuales.
- **Mejora de nivel.** Durante estos últimos cinco años, 20 educadoras han estado liberadas para mejorar su nivel de euskera.
- **Textos de programación.** BBK ha creado material especial en euskera: libros de programación, cuentos y colecciones de canciones, entre otros, que dado su interés han sido traducidos posteriormente.

En el servicio de **Salvamento y Socorrismo** el 50% de los socorristas fue bilingüe y, gracias a ello, se ha podido atender en euskera al 36% de los usuarios.

Todos los años se organizan unas 100 **ferias agrícolas** en Bizkaia y es importante asegurar la presencia del bilingüismo en ellas. El esfuerzo más importante se hace en la feria de Santo Tomás de Bilbao, ya que es la de mayor importancia por la alta participación.

Entre las actividades que para los jóvenes realiza el **Club Gaztedi**, la presencia del bilingüismo es significativa y va aumentando paulatinamente.

# RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

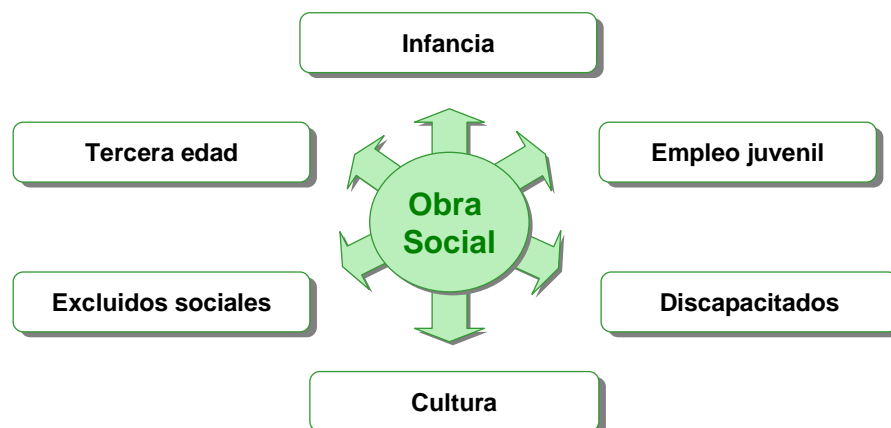
- La actividad social
- Obra Social BBK: Balance económico 2002
- Necesidades y respuestas
- Apoyo a la Infancia
- Apoyo a los jóvenes
- Apoyo a las personas mayores
- Colaboración con las entidades sociales
- Colectivos con necesidades especiales
- Inmigración
- Otras actuaciones
- Fundación Cultural BBK
- Financiación de proyectos estratégicos

**bbk** =

## La actividad social

El compromiso social es un componente clave de la razón de ser de BBK que nace para dar respuesta a las necesidades financieras y asistenciales de los colectivos menos favorecidos. A lo largo de estos años, debido al desarrollo económico social, a la crisis industrial y a la aparición de nuevos fenómenos demográficos como la inmigración, la baja de la tasa de natalidad, la incorporación de las mujeres al trabajo y el aumento de la esperanza de vida, ha sido necesario hacer un esfuerzo permanente de adaptación de la acción social. Fruto de esta renovación constante, la Obra Social de BBK mantiene un sistema de actuación social que responde plenamente a las necesidades del entorno y que se materializa en las siguientes grandes líneas:

- Una moderna **red de centros propios** adaptados permanentemente a las necesidades sociales y en constante evolución. En estos centros atendemos las necesidades de ocio y educación en valores de niños y niñas, la educación infantil, la atención a personas discapacitadas psíquicas y a la tercera edad.
- La **colaboración con la iniciativa pública**, en aras a dotar de infraestructuras al territorio de Bizkaia, para poder atender, entre otros ámbitos, las necesidades de personas con enfermedades mentales y la tercera edad.
- La **colaboración con la iniciativa privada sin ánimo de lucro**, para ayudar a los colectivos más excluidos del sistema. Para ello, anualmente BBK convoca un Programa de Ayudas a Proyectos Sociales, que en esta segunda edición promoverá un total de 223 proyectos.
- El fomento del **empleo juvenil**, que se aborda desde el apoyo a la inserción laboral de los y las jóvenes. Así contamos con varios programas, que ayudan a la juventud para que acceda al mercado laboral, bien a través del apoyo al autoempleo o mediante la inserción por cuenta ajena.
- **Apoyo a la cultura y al euskera**, a través de la intensa labor que realiza la Fundación Cultural BBK.



En julio de 2001, la Asamblea General de BBK aprobó el Plan Estratégico de Actuación de la OBS, en el que se establecen las directrices principales de la acción social y los principios generales en los que se apoya su desarrollo:

- **Colaboración y coordinación**, de cara a conseguir una mayor eficacia y rentabilidad social en la prestación de servicios. Así, se han establecido diversos modos de colaboración con la iniciativa privada sin ánimo de lucro y con las Administraciones Públicas, cuyas actuaciones se complementan y enriquecen a través de la OBS.
- **Universalidad**, ya que la acción social está dirigida al conjunto de la sociedad y de sus colectivos.
- **Equidad**, que establece la conveniencia de que las personas usuarias de las acciones compartan la responsabilidad de la atención, siempre que la naturaleza del servicio prestado lo permita.
- **Equilibrio territorial**, de cara a asegurar la cobertura total de la sociedad, si bien se contempla la discriminación positiva a favor de las áreas más necesitadas.
- **Innovación**, para apoyar especialmente aquellas iniciativas que contribuyan a aportar nuevas soluciones sociales, en constante evolución.
- **Fomento del euskara**, como idioma propio de nuestro pueblo, que precisa un apoyo decidido para encauzar su normalización social.

Este Plan ha supuesto la consolidación y mejora de la Obra Social Propia, así como la apertura a nuevas realidades sociales para las que se han adoptado soluciones novedosas.

Todos estos elementos conforman la actuación social de BBK, la labor que da sentido a nuestra organización como Caja de Ahorros, como entidad socialmente responsable. Una trayectoria de 100 años luchando contra la exclusión social, a través de formas y medios, cambiantes en el tiempo, pero siempre con el mismo objetivo: la ayuda a los colectivos menos favorecidos.

## Obra Social BBK: Balance económico 2002

	Gasto	Inversión	Total 2002	Gasto 2001	Variación %
<b>Obra Propia</b>	<b>42.429</b>	<b>2.010</b>	<b>44.439</b>	<b>36.718</b>	<b>21,0</b>
Área Cultural	15.611	4	15.615	14.355	8,8
Área Docente	12.677	800	13.477	12.187	10,6
Área Sanitaria	1.638	1	1.639	862	90,1
Área Asistencial	11.807	1.205	13.012	9.310	39,8
Área Investigación	696	0	696	4	n.s.
<b>Obra en Colaboración</b>	<b>4.462</b>	<b>3.265</b>	<b>7.727</b>	<b>12.129</b>	<b>-36,3</b>
Área Cultural	853	0	853	4.943	-82,7
Área Docente	1.265	34	1.299	3.682	-64,7
Área Sanitaria	598	0	598	574	4,2
Área Asistencial	1.746	3.231	4.977	2.930	69,9
Área Investigación	--	--	--	--	--
<b>Obra ajena</b>	<b>53</b>	<b>--</b>	<b>53</b>	<b>295</b>	<b>n.s.</b>
<b>Total</b>	<b>46.944</b>	<b>5.275</b>	<b>52.219</b>	<b>49.142</b>	<b>6,3</b>
Proyectos extraordinarios	24.040	--	24.040	--	n.s.
Gastos Amortización	5.210	--	5.210	5.130	1,6
<b>Total Obra Social</b>	<b>76.194</b>	<b>5.275</b>	<b>81.469</b>	<b>54.272</b>	<b>50,1</b>

Datos en miles de Euros



## Necesidades y respuestas

Una de las características principales de las sociedades de este principio de siglo es la continua y rápida evolución de sus necesidades. Actuaciones que hace unas décadas fueron fundamentales, van quedando relegadas a un segundo plano, mientras irrumpen nuevas situaciones de exclusión social y laboral y surgen nuevos ámbitos de intervención a los que es necesario dotar de soluciones. Sin perder de vista este horizonte cambiante, en este ejercicio 2002 la Acción Social de BBK ha hecho especial hincapié en las siguientes líneas de trabajo.

- **Apoyo a la infancia**
- **Apoyo a la juventud**
- **Apoyo a las personas mayores**
- **Colaboración con las Entidades Sociales**
- **Necesidades especiales**
- **Inmigración**
- **Otras actuaciones**

## Apoyo a la infancia

Los cambios sociales han provocado, en nuestro territorio, una profunda y rápida transformación de la demanda de plazas en escuelas infantiles, mostrando una clara tendencia a concentrarse en el tramo de edad que, actualmente, no está cubierto por el sistema educativo público, que ya acepta la escolarización a partir de los 2 años. BBK da respuesta a esta necesidad a través de una red de escuelas infantiles para niños y niñas de entre 0 y 3 años, con un incremento progresivo del número de aulas para niños y niñas de 0 a 1 año.

Actualmente, la Caja mantiene un total de **20 escuelas que dan servicio a 1.400 niños y niñas**, y que representan, aproximadamente el 30% de la oferta total de Bizkaia.

	Nº Centros	Personal	Usuarios	Coste Total*	Valor neto inmovilizado*
Obra Propia	19	164	1.332	8.222 **	6.792
Obra en Colaboración	1	--	90	442 **	305
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>164</b>	<b>1.422</b>	<b>8.664 **</b>	<b>7.097</b>

\* Datos en miles de Euros  
 \*\* Incluye amortización

## Apoyo a la juventud

### Empleo juvenil

Una de las necesidades más importantes de la juventud de Bizkaia es el acceso al mercado laboral. La falta de empleo remunerado es un factor de preocupación, pero, además, es, cada vez más, un motivo de exclusión social, con importantes consecuencias personales, familiares, económicas y sociales.

En los últimos 20 años, el tejido productivo vizcaíno ha experimentado una transformación fundamental. Hasta esas fechas, nuestra economía estaba basada en un modelo industrial de grandes fábricas y empresas transformadoras, que aportaban empleo a miles de personas. A raíz de la reconversión industrial, este modelo ha girado hacia una economía de servicios, con la consiguiente crisis social y necesidad de adaptar las políticas de empleo. En el año 1998, la tasa de desempleo de Bizkaia se situaba en un 20,5%, varios puntos por encima de la media del Estado Español y la Comunidad Autónoma Vasca. Esta cifra adquiriría tintes dramáticos si hablamos del desempleo juvenil en determinadas zonas, como la margen izquierda del Nervión, zona tradicionalmente industrial, y en la que el desempleo juvenil se situaba en 1998 por encima del 60%.

En este contexto, en el año 1998, BBK crea **BBK Gazte Lanbidean Fundazioa**, fundación para el apoyo al empleo juvenil. Los resultados de la acción en materia de empleo son sumamente satisfactorios. Desde su nacimiento, **BBK Gazte Lanbidean ha atendido a más de 10.000 jóvenes en sus actividades de orientación, asesoramiento e inserción. Ha apoyado la creación de más de 620 nuevas empresas promovidas por jóvenes, con préstamos subvencionados por importe de 65 millones de Euros, y ha posibilitado la inserción laboral de más de 6.500 personas a través de sus diferentes programas.**

El trabajo de esta Fundación se desarrolla en las siguientes áreas:

- **Área de autoempleo**

Este área facilita a los y las jóvenes herramientas de apoyo para la puesta en marcha de su propia empresa. Para ello, ayudamos a madurar su idea de negocio, a ponerla en marcha, concedemos la financiación necesaria en condiciones muy ventajosas, y tutelamos el arranque y consolidación de la actividad durante tres años.

- **Área de Empleo**

En el área de **inserción por cuenta ajena** destacan las actividades de orientación laboral, los programas de acceso al primer empleo y los programas de adaptación profesional.

Asimismo, BBK Gazte Lanbidean Fundazioa se ocupa también de la inserción laboral femenina, a través del programa específico para este colectivo, denominado **Andralan**.

A lo largo del 2002 se han puesto en marcha diversos Programas de Acceso al primer empleo, en colaboración con los centros universitarios de la UPV y Centros de Formación Profesional. Más de 1.500 jóvenes han conseguido su primera experiencia laboral gracias a estas iniciativas.

#### ■ **Servicio de orientación laboral**

Este servicio está especialmente dirigido a los colectivos con especiales dificultades de inserción, principalmente por sus realidades de exclusión social. Así, la fundación, en colaboración con las entidades sociales de Bizkaia, ha fomentado la creación de empresas de mercado con jóvenes de entornos marginales, a través de procesos de maduración, motivación y apoyos especiales. Actualmente, **más de 200 personas de estos colectivos están trabajando en diversos proyectos empresariales**.

En este mismo sentido, recientemente los Órganos de Gobierno de BBK han aprobado la creación de un **Centro Empresarial en Bolueta**, para que sirva de apoyo a la generación y creación de empresas de inserción e iniciativa social para personas en riesgo de exclusión social. Además de la creación de nuevas empresas, este centro facilitará el trabajo con estas personas, la formación, y la instalación física de las propias empresas, para poder ofrecer un servicio de tutoría más intensivo.

## Datos de la actividad de BBK Gazte Lanbidean Fundazioa en 2002

	Año 2002	Acumulado
<b>Autoempleo (inserción por cuenta propia)</b>		
Proyectos aprobados	137	621
Empleo creado	346	2.247
Inversión empresarial (millones de Euros)	15,98	74,67
Financiación concedida (millones de Euros)	16,48	64,93
<b>Empleo (inserción por cuenta ajena)</b>		
Acceso al primer empleo – Prácticas en empresas – Nº de jóvenes	1.499	3.532
Reprofesionalización – Nº de jóvenes	335	335
<b>Servicio de Orientación Laboral</b>		
Nº de personas orientadas	1.562	2.970
Nº de personas insertadas	188	418
<b>TOTAL DE PERSONAS INSERTADAS</b>	<b>2.368</b>	<b>6.534</b>

## Educación en valores y ocio responsable

También en este ámbito han aparecido nuevas necesidades sociales, derivadas, entre otros motivos, de las nuevas orientaciones del sistema de educación. BBK ha querido adaptar a este cambio sus programas de actividades de las colonias de Sukarrieta y Briñas, en los que se ofrecen desde permanencias de una semana de duración dedicadas a la educación medioambiental hasta estancias de fin de semana dirigidas a conocer el entorno natural, realizar actividades deportivas y trabajar la educación en valores y el ocio de los jóvenes. El Centro de Sukarrieta organiza, además, visitas guiadas de una jornada de duración.

Además, en ambos centros se desarrollan las Colonias de Verano, en turnos de 2 semanas de duración, que siguen contando con una gran demanda cada año.

La finalidad de todas estas actividades es ofrecer a los jóvenes un medio que favorezca su aproximación a la naturaleza, la convivencia y la comunicación.

Por la Colonia de Sukarrieta y la de Briñas pasan cada año **más de 19.000 jóvenes.**

	Personal	Visitantes y Usuarios	Coste Total*	Valor neto inmovilizado*
Colonia Infantil Sukarrieta	17	11.344	1.867 **	4.756
Residencia de Briñas	4	8.140	1.455 **	5.674
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>19.484</b>	<b>3.322 **</b>	<b>10.430</b>

\* Datos en miles de Euros

\*\* Incluye amortización

## Apoyo a las personas mayores

La población vizcaína envejece rápidamente y cada vez, las necesidades que se presentan en este colectivo son más variadas. Por un lado, nos ocupamos de las necesidades propias de las personas mayores, pero también de las cuestiones específicas que plantean los colectivos de personas que cuidan de ellos y de las diferentes enfermedades que se manifiestan con la edad. BBK presta especial atención a este colectivo, para lo que cuenta con **cinco residencias de tercera edad**, dos propias y tres en colaboración, en las que **atiende a más de 800 personas**. Asimismo, ofrece a estas personas una extensa red de clubes de jubilados, tanto propios como en colaboración con los Ayuntamientos, en los que las personas mayores disponen de un programa de actividades culturales, sociales y de ocio.

	Personal	Usuarios	Coste Total*	Valor neto inmovilizado*
Residencia Reina de la Paz	70	372	4.131 **	15.812
Residencia Bolivar	10	26	508 **	132
R. Sacerdotes de Begoña	--	29	76 **	187
Centro Aspaldiko	--	382	1.379 **	15.372
Residencia de Derio	--	25	--	--
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>834</b>	<b>6.094 **</b>	<b>31.503</b>

\* Datos en miles de Euros

\*\* Incluye amortización

Por otro lado, los Centros de Día cuentan con una demanda creciente para este sector de la población. Así BBK ha promovido la creación de **6 nuevas infraestructuras, en colaboración con los Ayuntamientos y la Diputación Foral de Bizkaia, en las que se prestan servicios asistenciales para personas mayores con dependencia**.

Además de estas iniciativas, en el marco del Programa de Ayudas a las Entidades Sociales se contemplan dos líneas de actuación específicas para las personas mayores. Durante el año 2002 **hemos apoyado 35 proyectos de 27 entidades sin ánimo de lucro para ayudar en el trabajo de las personas que cuidan de sus familiares mayores, y 36 proyectos de 25 entidades en la convocatoria de mayores**.

Tras la aprobación por parte de la Asamblea General de la Caja de 8 nuevos clubes de Jubilados, la red de estos establecimientos estará formada por **61 clubes que atiende a más de 63.000 personas de las que 22.500 participaron en alguna de las actividades promovidas en estos centros**.

Entre otras actividades, en estos clubes se ofrece un “Programa de Actividades para la 3ª Edad” que incluye diferentes iniciativas como cursos, conferencias, talleres, excursiones y visitas culturales y deportivas.



## Colaboración con las entidades sociales

Tal y como queda establecido en el Plan Estratégico de Actuación, la colaboración con la iniciativa privada sin ánimo de lucro es fundamental para BBK. El tejido asociativo es un auténtico motor de cambio y mejora del bienestar, por lo que es apoyado intensamente a través de dos líneas de actuación:

- Convocatoria de ayudas a proyectos sociales. En 2002 se apoyaron **134 proyectos de 188 entidades**, cuyas finalidades responden a las siguientes líneas de actuación: lucha contra la exclusión social, apoyo a discapacitados, apoyo a inmigrantes, cooperación al desarrollo, apoyo a las personas mayores y a cuidadores. El importe destinado a esta actividad fue de 6 millones de Euros.
- La colaboración de BBK no se limita a la dotación económica, sino que aporta, como valor fundamental, la transferencia de nuestro saber hacer y el apoyo en la gestión y la mejora a las asociaciones sociales. Para ello, este año hemos creado la **Agencia del Voluntariado y las Asociaciones, Bolunta**, que dan servicio a las Entidades Sociales en sus necesidades de formación, de espacios, de encuentros y de reflexión, y dinamizan el mundo del voluntariado.

A continuación reproducimos los datos de la convocatoria de ayudas del año 2002:

Convocatoria	Proyectos aprobados	Subvención aprobada*
Exclusión social	28	1.403
Cuidadores de sus familiares	14	456
Discapacidades y enfermedades	55	2.310
Personas mayores discapacitadas	11	517
Inmigrantes	13	457
Cooperación al desarrollo	13	622
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>5.765</b>

\* Datos en miles de Euros

## Colectivos con necesidades especiales

El colectivo de personas excluidas de la sociedad es uno de los objetivos fundamentales de la Acción Social de BBK, tanto en las convocatorias que se han descrito anteriormente, como en el resto de actuaciones propias de la Caja.

En el **colegio de educación especial de Ola**, nos ocupamos de la educación en el terreno de las discapacidades psíquicas graves, aportando soluciones para aquellas personas que no pueden integrarse en el sistema educativo reglado. El centro cuenta con **un servicio terapéutico y un internado, que atienden a 94 jóvenes.**

Las instalaciones del centro se han cedido a la Asociación APNABI (Asociación de padres de niños afectados de autismo y otras psicosis infantiles de Bizkaia) y ADURCO (Asociación Uribe Costa a favor de personas con discapacidad intelectual) durante los fines de semana y vacaciones, para llevar a cabo diversos programas de vacaciones y alivio familiar para sus asociados y familiares.

En el taller ocupacional de Iturlan, **126 discapacitados psíquicos trabajan y se incorporan a una vida normalizada.** En el Centro se desarrollan actividades muy diversas como manipulación de correspondencia, montajes de piezas y materiales eléctricos y electrónicos, manipulación de papel, etiquetado y otras.

Así mismo, BBK participa en la prevención y tratamiento de enfermedades mentales a través de las Fundaciones **Argia y Eragintza, que asisten a más de 500 personas enfermas mentales en procesos de aprendizaje, inserción social y laboral.**

	Personal	Usuarios	Coste Total *	Valor neto inmovilizado *
Centro Educación Especial Ola	41	393	2.744 **	6.521
Taller Ocupacional Iturlan	13	126	1.507 **	1.408
Fundación Eragintza	--	440	672 **	366
Fundación Argia	--	154	1 **	
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>1.113</b>	<b>4.924 **</b>	<b>8.295</b>

\* Datos en miles de Euros

\*\* Incluye amortización

## Inmigración

La cuestión de la inmigración es una de las necesidades sociales más importantes en los últimos años. En BBK estamos colaborando activamente con las asociaciones de inmigrantes a través de una de las convocatorias de ayuda a proyectos sociales, específicamente para los problemas de este colectivo. En el año 2002 **apoyamos 16 proyectos con más de 600.000 Euros (100 millones de pesetas).**

Además de esta actuación anual, estamos trabajando en la aplicación de nuevas fórmulas de atención a esta realidad, como es el **Microcrédito** para inmigrantes. Se trata de facilitar el acceso al crédito a personas que han tenido que asumir un endeudamiento en su país de origen, a tipos de usura, para que liquiden esta deuda y puedan incorporarse a una vida normalizada. Esta figura del microcrédito, que ha sido ampliamente experimentada en otros países, está dando frutos esperanzadores en nuestro territorio. Se materializa a través de pequeños fondos rotatorios, para que los diferentes agentes puedan prestarlos a personas en situación de exclusión que, de otra manera, nunca podrían salir de su situación de marginación. Los retornos de ese fondo son utilizados para prestarlos a otras personas, de forma que el efecto multiplicador de la actuación es importante. Además, el microcrédito permite establecer una nueva cultura de responsabilidad: la persona que accede al crédito aprende a gestionar la ayuda y a multiplicar su efecto para futuras actuaciones, con lo que el beneficio de la acción resulta exponencialmente mayor. En cuatro meses, se han concedido **más de 150 operaciones.**

En otros colectivos de exclusión, estamos iniciando la concesión de microcréditos para pequeños negocios a extoxicómanos, exprostitutas, y diversas realidades de exclusión.

## Otras actuaciones

### Actuaciones socio-sanitarias

Además de las líneas de acción ya descritas, BBK colabora con iniciativas que suponen un impacto importante para la atención de personas y colectivos que presentan necesidades específicas.

- Creación de una residencia para personas con discapacidad física grave, ante la carencia de servicios asistenciales para este colectivo, y en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia. La residencia está ubicada en el Sanatorio de Plentzia, con una capacidad de 30 plazas fijas y 5 temporales.
- Mantenimiento de **centros de día**: Centro de Día para Minusválidos Psíquicos en Erandio, para Enfermos Mentales en Zalla, y para Personas con Parálisis Cerebral en Txurdínaga. Se colabora igualmente en otros centros como el de Inserción Social en Basauri, orientado a vecinos del municipio en situación de riesgo de exclusión social.

### Otras actuaciones laborales y de formación

Asimismo, BBK cuenta con **37 Centros de Promoción de la Mujer**, en los que se desarrollan actividades culturales, formativas de ocio y de inserción socio-laboral, mediante cursos de formación y divulgación.

### Playas

Un año más la BBK ha patrocinado la campaña de playas que la Federación Vizcaína de **Salvamento y Socorrismo** lleva a cabo en las 24 playas de nuestro litoral, desarrollando una labor de prevención y salvamento de la que se beneficia toda la población.

### Deporte

- BBK se compromete con el **deporte base** y ha puesto en marcha la campaña de reforma y creación de 40 campos de fútbol, promoviendo la formación y educación en los valores asociados a esta actividad. Esta campaña permitirá un aumento en el grado de utilización de las instalaciones por más de los 30.000 niños y niñas que participan en actividades de deporte escolar.
- Además se realizan **actividades deportivas populares**, como la subida al monte Pagasarri, que en la última edición, contó con 8.000 participantes. Otra actividad popular con una afluencia de más de 9.000 corredores es la "Herri Krosa" con un recorrido de 10 Km. por las calles de Bilbao y en la que todos los participantes son ganadores. Otra carrera de gran interés es la Santurtzi-Bilbao en la que corren más de 2000 atletas.

- En **el mundo de la pelota**, BBK patrocina el torneo interpueblos de pelota a mano y herramienta en las categorías de cadete, juvenil y mayores. A través del programa Pilota Gazte apoya, igualmente, el deporte de la pelota base, colaborando en la financiación de las escuelas de pelota.
- **En ciclismo**, las miles de personas aficionadas que hay en Bizkaia disfrutan anualmente del Gran premio primavera de ciclismo en Amorebieta, de la Euskal Bizikleta y de la Bira, vuelta ciclista a Bizkaia para aficionados.
- En **el deporte del remo**, destaca la Bandera BBK, que cada año es cita ineludible para miles de aficionados.
- Además de colaborar con el deporte base, BBK fomenta también en el deporte de elite a través de Bizkaialde, fundación en la que participan empresas privadas y públicas con el único objetivo de potenciarlo.

### Sector primario

BBK continúa con su apoyo al sector primario, mediante **el patrocinio, organización y colaboración en un total de 233 Ferias, muestras y concursos agrícolas** que se celebran en los diferentes municipios de Bizkaia, entre los que destaca el mercado de Santo Tomás que ya ha cumplido su 55ª edición. Con objeto de promover la mejora de las explotaciones agrícolas, ganaderas, forestales y pesqueras se celebraron varios concursos con una dotación importante de premios.

## Fundación Cultural BBK

BBK a través de su Fundación abarca diferentes áreas del arte y la cultura, promoviendo exposiciones y conciertos, fomentando el euskera, y el apoyo a publicaciones sobre temas vizcaínos, y colaborando con la UPV y la Universidad de Deusto en diferentes actividades culturales y académicas.

### ■ Exposiciones y museos

Durante el pasado año se han mostrado en las salas BBK una serie de exposiciones destacando las siguientes:

- Henri Cartier Bresson
- Maria Blanchard-Olga Sacharoff
- Manolo Valdés
- Eugenio Lucas Velázquez

En la sala BBK del Museo de Bellas Artes de Bilbao se expuso una retrospectiva sobre “Julio Romero de Torres”.

Por otra parte, se ha concertado un acuerdo de colaboración con el Museo Guggenheim, mediante el cual la Fundación se convierte en patrocinador de las muestras de la colección permanente del Museo. Entre estas presentaciones, destaca la dedicada a Kandinsky por el numeroso público que atrajo.

Dentro del programa de exposiciones itinerantes que se ceden a las casas de cultura municipales, se han realizado **120 exposiciones en Bizkaia** con una amplia temática en pintura, fotografía, dibujo y obra gráfica.

El total de asistentes a todas las exposiciones ha sido de 827.000 personas.

Igualmente, se ha continuado colaborando con los programas educativos de los Museos Guggenheim y Bellas Artes, tanto en lo que se refiere a visitas guiadas, como seminarios, cursos, talleres y los destinados específicamente a los centros escolares de nuestro entorno.

### ■ Música

La participación en este campo se extiende desde los grandes eventos musicales, hasta las iniciativas de aficionados, las actividades de formación y educación. Lo más destacado han sido las colaboraciones en actividades y conciertos con las siguientes entidades:

- Palacio Euskalduna

- La temporada de ópera de la Abao
- Teatro Arriaga
- Conciertos Corales de Primavera
- Conciertos Didácticos
- Joven Orquesta de Eukalherria
- Festival BBK de Música Contemporánea
- Festivales de Jazz y Folk de Getxo

#### ■ Euskera

El apoyo al euskera está presente en todos los campos y desde muy diferentes ámbitos.

- **Premio BBK-Euskaltzaindia.** Se entregaron los premios a cuatro modalidades, narrativa, ensayo, teatro y poesía, dotados con 6.000 € cada uno. Además se procedió a la edición de las obras ganadoras del año anterior, fomentado así la creación literaria en lengua euskaldun.

Estos premios tienen una modalidad infantil y juvenil, el premio Azkue de poesía y cuentos para jóvenes que se desarrolla en el conjunto de las ikastolas. En esta edición han presentado sus trabajos más de 500 escolares.

- **Klasikoak.** A través de este ambicioso proyecto se van editando en euskera a lo largo del tiempo, todas las obras maestras de la literatura universal.
- **Feria del Libro y Disco de Durango.** Es el mayor evento de nuestro País en el campo de la promoción editorial.
- **Campeonato de Jóvenes Bertsolaris.** Es una iniciativa de la Caja que está permitiendo, a través de cada edición anual, crear una auténtica cantera de bertsolaris.
- **Triki Bertso.** Es un festival en el que se combina la música de la trikitrixa con los bertsolaris, consiguiendo un espectáculo innovador con una gran afluencia de jóvenes a los conciertos.
- **Otras actividades.** Se han desarrollado en diferentes áreas y localidades, destacando el Cine de Lekeitio, el

Teatro de Getxo, el Festival de Baracaldo y el Txistu de Durango.

También hay que destacar la colaboración en estudios de investigación con Eusko Ikaskuntza, con el Instituto Labayru para la publicación de libros muchos de ellos en euskera vizcaíno, en diversos temas lingüísticos con Mendebalde, con la Federación de Asociaciones de Euskera, Topagunea para el desarrollo de actividades culturales, y otros organismos.

#### ■ **Publicaciones**

La Caja realiza varias publicaciones de interés para diferentes colectivos.

- **Temas Vizcaínos.** Los títulos publicados este año han sido:
  - La imagen de Bilbao en las revistas ilustradas
  - El humanismo en el Fuero de Bizkaia
  - El lino y las mujeres de Dima
  - Alfred Nobel, Galdakao y la dinamita
  - Pájaros de Bizkaia
  - El pintor Maidagan
  - La flora del monte Serantes
  - El gramático Astarloa
- **Agenda Escolar.** Como todos los años se han repartido al inicio del curso escolar **60.000 ejemplares** de nuestra tradicional agenda, en los centros escolares de Bizkaia.
- **Animación a la lectura.** Es un programa audiovisual que se desarrolla a través de la red de bibliotecas públicas y de los centros escolares de Bizkaia. Se han realizado 125 presentaciones a lo largo del año.
- **Otras publicaciones.** También se han confeccionado los correspondientes catálogos de todas las exposiciones realizadas en todas nuestras salas. En total **se han publicado 32 títulos** entre los que merece la pena destacar “Hire Himalaya”, libro con unas impresionantes imágenes que narra la consecución de los distintos “ochomiles” por Félix y Alberto Iñurrategui.



## ■ Universidad y Becas

La Caja, comprometida con la cultura y los jóvenes está permanentemente presente en el ámbito universitario de Bizkaia:

- **Actividades con la UPV.** En el campus de Bizkaia se desarrolla un programa de colaboración con la UPV, realizando seminarios, conciertos, exposiciones y actividades culturales y deportivas, de las que **se han beneficiado este año 16.000 estudiantes.**
- **Actividades con la Universidad de Deusto.** Se participa en las actividades culturales agrupadas en torno a "Gaurgiro", como conciertos, talleres de teatro, foros de debate, deporte universitario y diversas actividades extraacadémicas.
- **Becas Erasmus.** El programa Sócrates-Erasmus iniciado el año 90 cuenta con el apoyo de la Fundación tanto para los estudiantes de la UPV como los de Deusto. Este programa facilita a los universitarios vizcaínos la realización de un curso de su carrera en una universidad europea. **Este año se han beneficiado de este programa de becas más de doscientos estudiantes.**
- **Becas de Investigación.** Son becas de postgrado que se convocan anualmente sobre diferentes materias. Este año han sido convocadas: Lengua y Literatura Vasca, Historia, Filosofía, Tecnología y Estudios Medioambientales, y Promoción y Desarrollo Internacional.

También se han convocado Becas de Creación Artística, destinadas a jóvenes artistas plásticos y a compositores musicales.

Las becas están dotadas con 12.020€ cada una y se han concedido tanto para la ampliación de estudios como para la realización de trabajos de investigación

## ■ Apoyo al deporte de base

Se ha alcanzado un importante acuerdo de colaboración con la fundación Athletic Club Fundazioa con el objetivo de universalizar los valores del club mediante el trabajo en el deporte base, el desarrollo de la formación e investigación en materia deportiva, el apoyo educativo a los jóvenes deportistas y el fomento de la ética y el fair play.

La Fundación BBK ha sido la primera entidad privada en incorporarse a este proyecto.

## Financiación de proyectos estratégicos

Acorde con los objetivos generales de la Caja, los departamentos de Financiación de Proyectos y Sociedades Participadas se centran en el apoyo de los proyectos industriales y de Infraestructuras de Euskadi y de Bizkaia en particular. Se seleccionan aquellos proyectos de mayor valor para la Caja desde una amplia perspectiva, rentabilidad, generador de negocio y apoyo al tejido industrial del área de referencia.

### ■ Apoyo a los proyectos de infraestructuras

Las infraestructuras constituyen una de las inversiones clave de todo territorio. Las externalidades que aportan este tipo de inversiones al conjunto de la economía (reducción de costes de transporte, mejora de la calidad de vida, generación de empleo y renta inducida) son cuantiosas, beneficiando a todos los agentes económicos y sociales, haciendo realidad el equilibrio territorial y contribuyendo a la cohesión social.

### ■ Energía

En este área, la actuación de las Administraciones Públicas se centra en el objetivo de diversificación de las fuentes de energía, sustituyendo las fuentes tradicionales, como el carbón y el petróleo, por otras más limpias como el gas natural y las energías renovables.

En línea con estos objetivos, BBK ha participado en varios de los proyectos que se han desarrollado en nuestro entorno, en unas ocasiones mediante la financiación de los mismos (Eólicas de Euskadi, Bahía de Bizkaia) y en otras mediante la participación en el capital (Iberdrola, Ingelectric y otros)

### ■ Telecomunicaciones

Las telecomunicaciones constituyen un sector de gran contenido estratégico, no sólo porque aportan las infraestructuras de comunicación y contribuyen a las relaciones económicas y sociales, con una gran capacidad de crecimiento, si no porque a su vez son un soporte básico para la mayoría de los sectores industriales. Además es un sector clave para el despliegue de las políticas de desarrollo y cohesión social.

En este sentido BBK ha colaborado con las Instituciones Públicas para el desarrollo de programas encaminados a hacer llegar a los ciudadanos las nuevas tecnologías (Konezta Zaitetz) además de participar en proyectos industriales clave de nuestro entorno como Euskaltel.

### ■ Infraestructuras viarias

La ventaja competitiva que reporta la inversión y disponibilidad de una correcta red viaria sobre la economía en general y sobre el sector productivo en particular, es un hecho conocido.

El problema de las inversiones en infraestructuras es la complejidad de las mismas: grandes inversiones de lenta maduración. BBK apoya este tipo de inversiones bien mediante participación en el capital (Túneles de Artxanda, Europistas), o bien mediante la financiación de los distintos proyectos acometidos por las instituciones públicas (Variantes de Mungía, Deusto Sodupe, Gernika; Corredor del Txorierrri).

### ■ Vivienda

Junto con el Gobierno Vasco y el resto de Cajas Vascas, BBK participa en los distintos proyectos que se están desarrollando en materia de vivienda. Esta actuación se basa tanto en la firma de Convenios de colaboración para financiar programas específicos de acceso a la vivienda a determinados sectores poco favorecidos de la sociedad, como en la puesta en marcha de sociedades con áreas de actuación específica:

- **VIVESA:** Promoción y rehabilitación de viviendas de protección oficial y sociales.
- **ALOKABIDE:** Promoción y gestión de viviendas destinadas al arrendamiento.
- **ORUBIDE:** Promotora de suelo para proyectos de viviendas protegidas y sociales.

Dentro de la promoción de viviendas tanto libres como protegidas, BBK junto con las sociedades Neinor e Inmogroup tiene una presencia destacada en el mercado de Bizkaia.

### ■ Infraestructuras sociales

Aparte de la actuación directa de BBK en materia de Obra Benéfico Social, la entidad ha desarrollado fórmulas financieras para colaborar con Diputación Foral de Bizkaia en la construcción de residencias para la tercera edad y para personas discapacitadas.

### ■ Infraestructuras de servicios

La Feria Internacional de Muestras de Bilbao, tras años de servicio a la Comunidad destinados a la promoción económica de grandes sectores

de la Economía Vasca, ha ampliado su capacidad y redoblado sus pretensiones estratégicas poniendo en marcha el nuevo proyecto de **Bilbao Exhibition Center**, considerado emblemático para la Comunidad Autónoma de Euskadi en cuya financiación ha destacado el papel comprometido por BBK.

■ **Apoyo a proyectos industriales**

BBK, en su tradicional línea de apoyo al tejido industrial vasco mantiene una participación en el capital de las principales empresas de nuestro entorno, además de colaborar junto a terceros en la financiación de las mismas.

Segmento	Cartera Actual
Carreteras	Túneles de Artxanda; Europistas
Energía	Iberdrola; Ingelectric
Vivienda	Viviendas Municipales; Alokabide; Visesa; Orubide; Neinor; Inmogroup
Consultoría	Ikei
Ferrocarril	CAF
Telecomunicaciones	Euskaltel
Nuevas Tecnologías	Punto Comercial; Newcomnet; Informática de Euskadi
Urbanas	Infraestructuras Bilbaínas
Industria básica	Lemona; Petronor; Acería Compacta

# RELACIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE

- **Política y prácticas ambientales**
- **Actuaciones ambientales de BBK en el ámbito social**
- **Participación de BBK en la financiación de proyectos ecológicos**

**bbk** =

## Política y prácticas ambientales

BBK entiende que el compromiso con el desarrollo sostenible exige, de las empresas e instituciones, políticas y actuaciones claras y decididas tanto para controlar sus impactos directos e indirectos en el medio ambiente, como para promover e incentivar iniciativas financieras y sociales dirigidas a garantizar la preservación del mismo.

Respecto a los impactos ambientales, no es necesario pertenecer al sector industrial para prevenir las repercusiones negativas que determinados comportamientos puedan tener, poniendo en peligro la disponibilidad de recursos para las generaciones futuras.

En esta línea, BBK ha establecido un Sistema de Gestión Medioambiental, certificado conforme a la Norma Internacional ISO 14001, para garantizar el cumplimiento riguroso de todos los puntos de su Política Ambiental aprobada por la Dirección, en sus centros de trabajo.

### POLÍTICA AMBIENTAL

La Dirección de la BBK en su esfuerzo de hacer compatible el desarrollo económico con el respeto al medio ambiente en coherencia con su misión, visión y valores, adquiere los siguientes compromisos:

- ❖ Incorporar la preocupación por un desarrollo respetuoso con el medio ambiente, a los principios que rigen nuestra actuación.
- ❖ Adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia medioambiental aplicable a nuestras actividades, y de otros compromisos que la organización suscriba.
- ❖ Formar a los integrantes de la entidad, fomentando el sentido de responsabilidad en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.
- ❖ Gestionar adecuadamente los residuos generados para evitar la posible contaminación que pudieran ocasionar los procesos y servicios de la entidad.
- ❖ Colaborar con proveedores, clientes, y agentes sociales, con el fin de ayudar a la conservación del medio ambiente.
- ❖ Establecer un Programa de Gestión Medioambiental y revisar su grado de cumplimiento.
- ❖ Realizar un seguimiento permanente de la Gestión Medioambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
- ❖ Participar en programas específicos de entidades financieras de ámbito europeo o mundial, que promuevan la preservación del medio ambiente.

Este sistema permite identificar los aspectos e impactos ambientales y los requisitos legales para determinar las acciones de mejora necesarias, que permitan avanzar en el nivel de calidad ambiental en el entorno de la actividad tanto financiera como social. Desarrolla, además, distintos procedimientos, como el de elaboración del Programa de Gestión Medioambiental y el de control ambiental de proveedores de servicios y productos, entre otros. Recoge instrucciones técnicas sobre gestión y control de los aspectos ambientales, como residuos peligrosos, no peligrosos, inertes y sanitarios, consumos de material, abastecimiento y vertido de aguas, ruido y vibraciones, calderas y grupos electrógenos, almacenamiento de combustibles, instalaciones eléctricas, prevención de legionelosis, instalaciones y residuos radiactivos, y sustancias peligrosas. Igualmente, define e implanta las medidas adecuadas para la prevención de incendios y la actuación ante situaciones de emergencia con posibles impactos para el medio ambiente.

Mediante esta documentación, distribuida al personal involucrado en la gestión medioambiental, y con una labor de formación y sensibilización hacia toda la plantilla, se pretende la concienciación ambiental necesaria para conseguir el ahorro energético, el reciclaje y en suma la prevención de la contaminación.

Con todo ello, se han extendido las buenas prácticas para ser cada día más respetuosos con el medio ambiente y se han establecido objetivos concretos sobre los siguientes aspectos, más significativos:

- **Ahorro de papel:** controlando los hábitos de impresión, fotocopiado o uso de papeles borrador en sucio. Implantación progresiva del uso de papel reciclado y del propio reciclado del papel utilizado en el trabajo diario
- **Ahorro energético:** mediante prácticas de optimización del uso de aire acondicionado, equipos informáticos y sistemas de encendido y apagado automático de los sistema de iluminación
- **Mejora en la gestión de residuos:** mediante el reciclaje del papel usado generado, que no se puede reutilizar, la utilización de cartuchos de tóner de impresoras reciclados, que son devueltos al proveedor; y la segregación de pilas y baterías, fluorescentes, y otros residuos peligrosos.

Para el cumplimiento de los objetivos se han puesto en marcha las siguientes actuaciones:

- **Programa de Calidad 5S en oficinas,** para:
  - Potenciar el uso de Intranet
  - Reducir significativamente la información manejada en papel
  - Mejorar el impacto visual mediante el orden y limpieza en los puestos de trabajo y la racionalización de los archivos.



- **Plan de Eficiencia en Edificios**, consistente en:
  - Ahorro energético mediante automatismos en el apagado de luces y equipos informáticos
  - Segregación de residuos
  - Uso mayoritario de papel reciclado

## Actuaciones medioambientales de BBK en el ámbito social

En el marco de su amplia actuación Benéfico Social, BBK realiza una importante aportación en un aspecto directamente relacionado con el medio ambiente:

### **“La educación ambiental de jóvenes, en el Centro de Experimentación Escolar de Pedernales”**

Se trata de un recurso al servicio de los centros escolares de Bizkaia, dedicado a fomentar actitudes de investigación y de respeto hacia la naturaleza y el entorno.

Por su ubicación, en la Colonia de Pedernales, junto a la ría de Mundaka, en plena *Reserva de la Biosfera* de Urdaibai, se convierte en un marco idóneo para el desarrollo de actividades relacionadas con la educación ambiental:

- Ampliando el concepto de Educación Ambiental, con la búsqueda de caminos para solucionar una problemática en la que intervienen diversos factores.
- Analizando la interrelación de múltiples factores (culturales, económicos, socio-políticos,...) que intervienen en la consecución de un desarrollo sostenible.
- Incorporando el nivel ético, que es específico de la educación ambiental.

El objetivo último de esta estrategia educativa tiene como fin, adquirir conciencia respecto a la problemática generada por nuestro modo de vida y la búsqueda de un compromiso por el respeto y defensa del medio ambiente, incidiendo en estos tres aspectos:

1. Toma de conciencia y sensibilización ante la problemática medioambiental.
2. Obtención de los conocimientos necesarios para la comprensión del medio ambiente y su problemática.
3. Potenciar actitudes de participación y actuación.

## Participación de BBK en la financiación de proyectos ecológicos

En línea con su Política ambiental, BBK participa activamente en proyectos de Eficiencia Energética, ayudas para paliar los efectos de desastres naturales, convenios para financiar inversiones de innovación tecnológica y otras actuaciones enmarcadas en su compromiso con la preservación del medio ambiente, destacando:

- Convenio ICO. - CDTI. Línea de Innovación tecnológica
- Convenio ICO. - IDAE. Línea para energías renovables y eficiencia energética
- Ayudas excepcionales por las lluvias extraordinarias caídas en Bizkaia y Guipúzcoa

Destaca, también en consonancia con su compromiso con la sostenibilidad, la participación empresarial en “EOLICAS DE EUSKADI”, financiando el 33% de la instalación de un parque eólico en la “Sierra de Elgea”, por un importe de 600 Millones de euros, así como la financiación con 30 millones de euros, en tres nuevos parques eólicos en fase de construcción.

# ANEXO I: INDICE DE CONTENIDOS GRI

**bbk** =

## Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla identifica la localización en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2002 de BBK de los diferentes contenidos establecidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 del GRI (Global Reporting Initiative). En la parte final de la tabla se comentan las omisiones.

Visión y estrategia		
#	GRI	Informe 2002
1.1.	Visión y estrategia con respecto al desarrollo sostenible	La Responsabilidad Social Corporativa en BBK
1.2.	Declaración del presidente	Mensaje del presidente
Perfil		
#	GRI	Informe 2002
2.1./ 2.9.	Perfil de la organización	Presentación de la organización
2.10/ 2.16	Alcance de la memoria	
2.17/ 2.22	Perfil de la memoria	
Estructura de gobierno y sistemas de gestión		
#	GRI	Informe 2002
3.1./ 3.8	Estructura y gobierno	La Responsabilidad Social Corporativa en BBK
3.9./ 3.12	Compromiso con las partes interesadas	
3.13/ 3.20	Políticas globales y sistemas de gestión	

Económico			Social		
Indicador		Informe 2002	Indicador		Informe 2002
EC1	Datos principales	Perfil de la organización	LA1	Principales datos laborales	Perfil de la organización
EC2	Desglose de mercados	*	LA2	Creación de empleo	Relación con los empleados
EC3	Coste de compras	*	LA3	Porcentaje de empleados representados por sindicatos independientes	Relación con los empleados
EC4	Proveedores y contratistas	*	LA4	Políticas y procedimientos de información, consulta u negociación con empleados	Relación con los empleados
EC5	Gastos salariales	*	LA5	Prevención de riesgos laborales	Relación con los empleados
EC6	Proveedores de capital 1	*	LA6	Salud y seguridad	Relación con los empleados
EC7	Proveedores de capital 2	*	LA7	Absentismo, accidentes, días perdidos, ...	Relación con los empleados
EC8	Impuestos pagados	Perfil de la organización	LA8	Programas sobre SIDA	*
EC9	Subvenciones recibidas	*	LA9	Horas de formación	Relación con los empleados
EC10	Donaciones (Obra Social)	Perfil de la organización	LA10	Igualdad de oportunidades 1	Relación con los empleados
<b>Medio ambiente</b>			LA11	Igualdad de oportunidades 2	
EN1	Consumo de materias primas a parte de agua	*	LA12	Beneficios empleados (indicador adicional)	Relación con los empleados
EN3	Consumo de energía	*	LA13	Trabajadores y toma de decisiones (indicador adicional)	Relación con los empleados
EN 17	Iniciativas sobre eficiencia	Relación con el medio ambiente	LA15	Acuerdos con representantes laborales en materia de salud y porcentaje de plantilla amparada	Relación con los empleados
EN5	Agua consumida	*	LA17	Políticas específicas enfocadas a la formación y aprendizaje	Relación con los empleados

Sólo se han indicado aquellos indicadores de medio ambiente que eran disponibles en 2002 y los que son significativos para el sector en el que la entidad desarrolla su actividad

Social			Social (según suplemento sectorial del GRI, y no referenciados anteriormente)		
Indicador		Informe 2002	Indicador		Informe 2002
HR	Derechos humanos	*	CSR1	Política de Responsabilidad Social Corporativa	La Responsabilidad Social Corporativa en BBK
SO1	Descripción de políticas de gestión de impactos causados a las comunidades	Relación con la sociedad	CSR2	Organización de la RSC	La Responsabilidad Social Corporativa en BBK
SO2	Descripción de política, y sistemas de cumplimiento en torno a la corrupción y soborno	*	CSR6	Diálogo con los grupos de interés	La Responsabilidad Social Corporativa en BBK
SO3	Descripción de política y sistemas sobre contribuciones políticas e instrumentos de presión	*	INT3	Satisfacción del empleado	Relación con los empleados
PR1	Seguridad y salud del cliente	*	RB1	Política de banca doméstica	Relación con los clientes
PR2	Etiquetado e información de producto	*	<p>* Indicadores centrales GRI no incluidos en este primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa bien por no disponibilidad del dato o por falta de representatividad del indicador en el sector de entidades financieras.</p> <p>Se han incluido algunos de los indicadores GRI adicionales, en cuyo caso, se indica en este índice de contenidos.</p> <p>No se han incluido indicadores sociales de derechos humanos dado el ámbito de actuación de la Caja: sector financiero dentro de Bizkaia y determinadas zonas del Estado Español.</p>		
PR3	Privacidad del consumidor	Relación con los clientes			
PR8	Satisfacción del cliente (indicador adicional)	Relación con los clientes			

# ANEXO II: SU OPINIÓN ES IMPORTANTE

**bbk** =



## Su opinión es importante

BBK ha realizado este primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa con la finalidad de facilitar información relevante y de interés sobre nuestra actividad financiera y social. Pero la valoración que usted haga de la misma es sin duda el principal indicador sobre su utilidad y valor.

Por este motivo, agradecemos que nos haga llegar su opinión tras la lectura del informe, así como las posibles sugerencias que quiera hacer sobre su contenido. Todos sus comentarios serán tenidos en cuenta para futuras ediciones.

Si quiere enviarnos apreciaciones y sugerencias puede hacerlo recortando el formulario de la siguiente página, y enviándolo a la dirección:

BBK  
Área de Calidad  
Gran Vía, 30  
48.009 Bilbao

Del mismo modo, si desea obtener información adicional o recibir ejemplares de este informe también puede hacerlo a través de esta misma dirección.

## Formulario sobre Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2002

	Baja	Regular	Alta	Muy alta	Excelente
Relevancia de los contenidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interés de los datos e información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Claridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valoración de la Responsabilidad Social Corporativa en BBK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comentarios	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; height: 120px; width: 100%;"></div>				