



memoria de sostenibilidad 2004

**bbk**



# Índice

<b>Validación de la Memoria de Sostenibilidad</b> .....	002
<b>1. Mensaje del Presidente</b> .....	003
<b>2. Presentación</b> .....	009
Misión y valores. ....	011
Datos más relevantes del ejercicio .....	013
Estructura de gobierno .....	015
<b>3. Responsabilidad social en el sistema de gestión de BBK</b> .....	021
Responsabilidad Social: la actualización de nuestra propia historia .....	025
Nuestras estrategias .....	025
El ciclo continuo de la Responsabilidad Social .....	029
Sistemas de auditoría, prevención, control de riesgos y evaluación .....	032
Estudios sobre responsabilidad social de BBK .....	035
Pacto Mundial de las Naciones Unidas .....	036
<b>4. Relación con clientes</b> .....	039
Política de clientes .....	041
Productos y servicios de especial impacto social .....	045
Gestión de inversiones estratégicas .....	048
Gestión de mercados financieros .....	051
Calidad de servicio .....	052
<b>5. Relación con el equipo humano</b> .....	057
Política de Recursos Humanos .....	059
Expectativas del equipo humano .....	061
Perfil de la plantilla .....	062
Evolución y desarrollo del equipo humano .....	063
Aspectos socio-laborales .....	066
Prevención de riesgos laborales .....	067
Bilingüismo .....	069
<b>6. Relación con la sociedad</b> .....	071
Política de Obra social .....	073
Acción social .....	077
Financiación social .....	083
Fundación Cultural BBK .....	087
<b>7. Relación con el medio ambiente</b> .....	091
Nuestros compromisos .....	093
Desarrollo de la política ambiental .....	096
Otros aspectos medioambientales .....	098
Otras acciones de interés ambiental .....	099
<b>8. Anexos</b> .....	101
Sobre esta memoria .....	103
Indicadores cuantitativos del desempeño .....	105
Iniciativas voluntarias, asociaciones y convenios .....	112
Índice de contenidos GRI .....	116
Queremos conocer su opinión .....	127



memoria de sostenibilidad 2004



**VALIDACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD****VMS-Nº 003/05**

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) valida la Memoria de la empresa:

**BILBAO BIZKAIA KUTXA**

Titulada: *MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2004*

Con número de depósito legal: BI-764-05

Es conforme con los requisitos establecidos por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, sobre actuaciones económicas, medioambientales y sociales de la empresa, Junio 2002, elaborada por el Global Reporting Initiative (GRI). La validación se ha realizado con fecha 23 marzo de 2005 no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente validación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-005/05 de fecha 9 de marzo de 2005 y en el Reglamento General de validación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2003 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a BILBAO BIZKAIA KUTXA en la lista de entidades que han realizado la Memoria en conformidad con la guía (In accordance reporters list), que publica en su página Web: [http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters\\_IA.asp](http://www.globalreporting.org/guidelines/reporters_IA.asp).

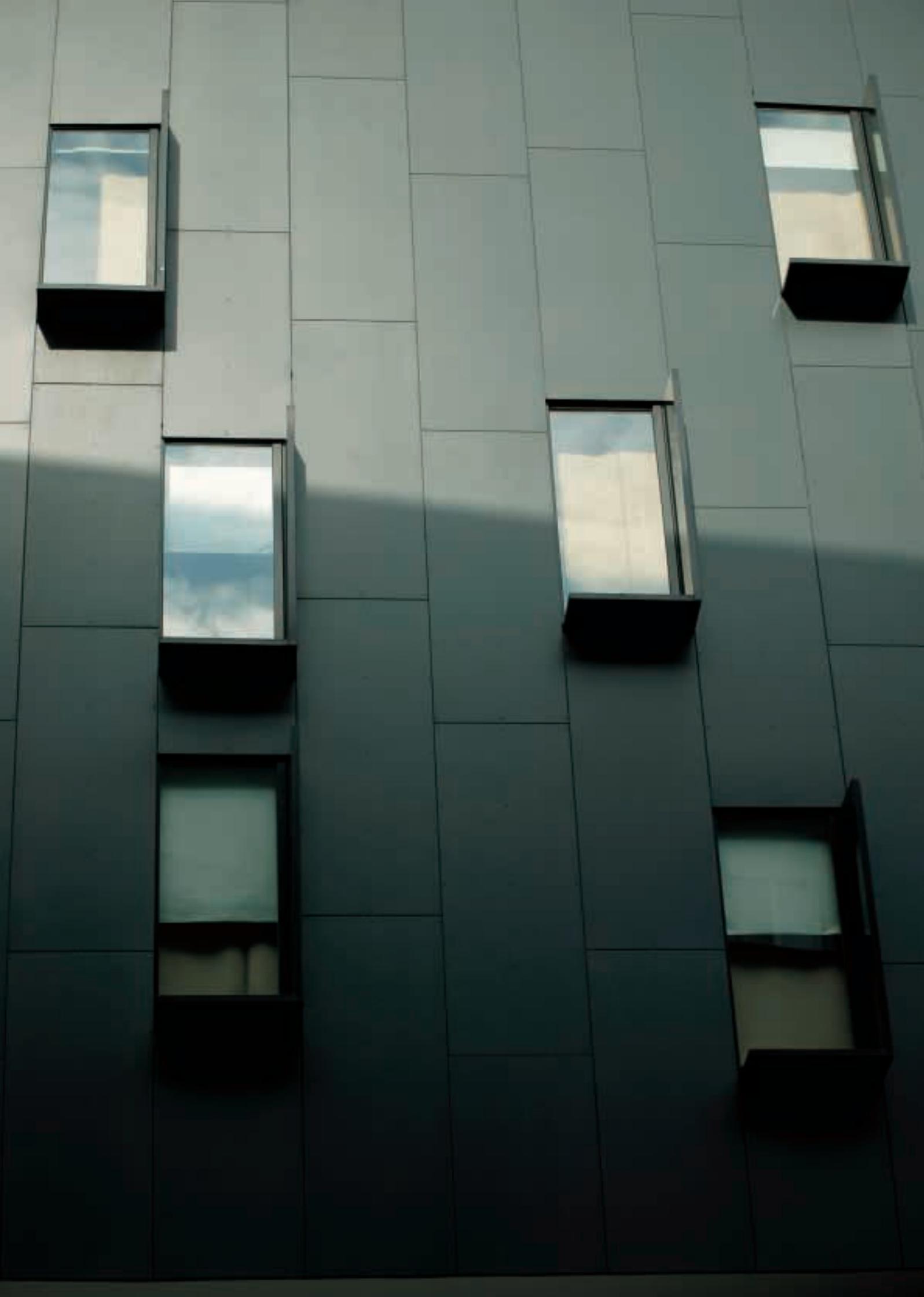
Fecha de emisión: 23 de marzo de 2005

  
El Director General de AENOR



1

mensaje del Presidente



Responsabilidad Social y Sostenibilidad son términos comunes en el día a día de nuestras entidades; forman parte del glosario de nuestra actividad, principalmente desde que algunas grandes empresas han popularizado su uso en los manuales de prácticas de buena gestión. Tal vez los conceptos responden a una nueva moda, pero la práctica que subyace tras ellos no nos es ajena. Muy al contrario, nuestra forma de actuar y de entender la actividad financiera nace de estos conceptos, hoy tan en boga.

Nuestro modelo de empresa responde y respondía desde sus inicios a la definición hoy comúnmente aceptada de Responsabilidad Social: la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y relaciones con los grupos de interés, llevándolas más allá del cumplimiento de las obligaciones jurídicas, hasta hacerlas parte de nuestro modelo de gestión.

La Responsabilidad Social nos indica el camino por el que debemos transitar para que nuestra actividad contribuya a crear riqueza para el conjunto de la sociedad. Así mismo, define la forma exacta en que se debe llevar a cabo esta misión: por una parte, velando por el encaje de las actividades en un entorno que preconiza el desarrollo sostenible como premisa básica; y por otra, aportando la información necesaria, veraz y transparente, para garantizar el conocimiento y la toma de decisiones.

Hemos incorporado los criterios de compromiso con el entorno que hoy reclamamos a la empresa del siglo XXI; unas veces financiando actividades de marcado carácter estratégico, por su impacto en el empleo y en el bienestar de las personas; otras ayudando al acceso a bienes de primera necesidad, en ocasiones renunciando, incluso, a una parte de la rentabilidad por favorecer procesos de integración social, o promocionando empresas de economía social, siempre bajo criterios de ortodoxia financiera, búsqueda de la sostenibilidad y garantía de respeto al medio ambiente y a los derechos humanos.

Durante este ejercicio se han producido dos hitos fundamentales: la puesta en marcha del Plan Director 2004-2007 y la aprobación del Plan Estratégico de la Obra Social 2005-2007. También en este ejercicio hemos obtenido el Registro EMAS de inmuebles, y en diciembre, decidimos adherirnos a los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anticorrupción. Y todo ello, a la par que hemos seguido desarrollando experiencias de diálogo sobre responsabilidad social, a través de la participación, y en su caso, creación de distintos estudios y foros, como es el de la Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad.

Uno de nuestros valores corporativos más significativos es la mejora continua. Éste es, además, el pilar sobre el que se sustenta la elaboración de esta memoria, en el convencimiento de que la transparencia informativa es un principio incuestionable en el entorno económico y social actual. Esta memoria se ha elaborado en conformidad con la última actualización de la Guía del GRI de 2002, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización.

Xabier de Irala

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Presidente de Bilbao Bizkaia Kutxa





2



presentación



nuestra misión

“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. Gestionada con criterios de prudencia y rentabilidad, orientada a clientes y a resultados, destina sus excedentes netos a realizar las obras sociales previstas en sus fines específicos, a dotar reservas para garantía de los fondos administrados y a financiar su propio desarrollo”.

## nuestros valores

1. Transparencia y respeto por los principios éticos y la legalidad vigente.
2. Compromiso con nuestro territorio para potenciar su desarrollo económico y social, y preservar el medio ambiente.
3. Cercanía y calidad de servicio como respuesta a las demandas de las y los clientes.
4. Inversión e innovación en Obra Social.
5. Desarrollo del equipo humano.
6. Mejora continua y aprendizaje.
7. Profesionalidad y creatividad.
8. Eficiencia.
9. Desarrollo de alianzas y gestión socialmente responsable con proveedores.

## Datos relevantes del ejercicio

Miles de euros

2004

### Grupo consolidado BBK

Activo Total . . . . .	16.459.854
Volumen de Negocio . . . . .	27.263.568
Inversión Crediticia . . . . .	11.352.006
Recursos Administrados . . . . .	15.911.562
Resultados Ejercicio . . . . .	236.000

### Ratios (%)

ROA (Rentabilidad sobre Activos) . . . . .	1,50
ROE (Rentabilidad sobre Recursos Propios) . . . . .	13,12
Solvencia . . . . .	15,53
Eficiencia . . . . .	53,87
Morosidad . . . . .	0,39
Cobertura de la morosidad . . . . .	496,05

### BBK (individual)

Beneficios después de impuestos . . . . .	175.064
Dotación OBS (30%) . . . . .	52.519

## Balance económico de la Obra Social en 2004

Actividad	Gasto	Inversión	Total
<b>Obra Propia</b> . . . . .	<b>43.011</b>	<b>1.347</b>	<b>44.358</b>
Asistencia Social . . . . .	16.300	679	16.979
Cultura . . . . .	12.025	16	12.041
Tiempo Libre . . . . .	7.955	496	8.451
Investigación y Desarrollo . . . . .	2.868	104	2.972
Educación . . . . .	2.560	52	2.612
Medio Ambiente Natural . . . . .	1.256	–	1.256
Sanidad . . . . .	47	–	47
Patrimon. Histórico-Artístico . . . . .	–	–	–
<b>Obra en Colaboración</b> . . . . .	<b>10.514</b>	<b>1.283</b>	<b>11.797</b>
Asistencia Social . . . . .	7.320	923	8.243
Cultura . . . . .	7	–	7
Tiempo Libre . . . . .	1.512	360	1.872
Educación . . . . .	1.104	–	1.104
Investigación y Desarrollo . . . . .	–	–	–
Medio Ambiente Natural . . . . .	–	–	–
Sanidad . . . . .	571	–	571
Patrimon. Histórico-Artístico . . . . .	–	–	–
<b>Total</b> . . . . .	<b>53.525</b>	<b>2.630</b>	<b>56.155</b>
Gastos Amortización . . . . .	5.492	–	5.492
<b>Total Obra Social</b> . . . . .	<b>59.017</b>	<b>2.630</b>	<b>61.647</b>

\*Datos en miles de euros

## Ámbito geográfico

Las principales comunidades autónomas en las que contamos con oficinas, además de la CAPV, son las siguientes:

- Andalucía
- Aragón
- Cantabria
- Castilla La Mancha
- Cataluña
- Comunidad Valenciana
- La Rioja
- Madrid

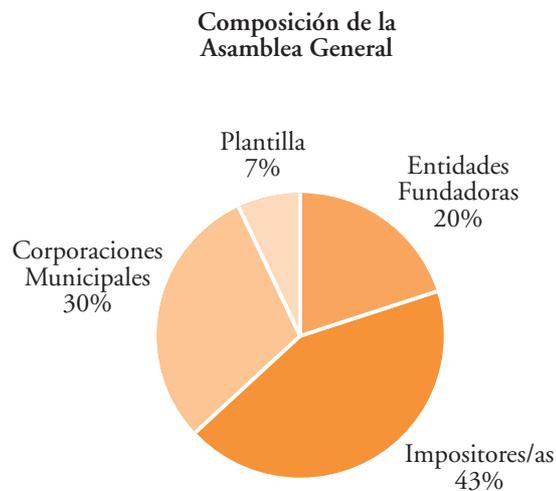
## Gama de productos y servicios

- Cuentas y tarjetas.
- Ahorro-inversión: depósitos, planes de pensiones, fondos de inversión, etc.
- Valores: cuenta de valores e información de evolución de mercados.
- Financiación: vivienda, consumo y otros.
- Servicios: cajeros automáticos y multiservicio, atención por teléfono, oficina por Internet, seguros, etc.
- Comercios: comercio electrónico, cuentas, financiación y otras soluciones.
- Profesionales: cuentas, financiación y otras soluciones.
- Empresas: tesorería, financiación, avales, comercio exterior, tarjetas de crédito y otros servicios.

## Estructura de gobierno

El objetivo de los órganos de gobierno es asegurar una gestión eficaz de la entidad. Los grupos de interés están representados en la estructura de estos órganos, tal y como establecen las diferentes leyes que regulan esta materia (Ley 31/1985, de Regulación de las Normas Básicas sobre Órganos Rectores de las Cajas de Ahorros, y Ley 3/1991 del Parlamento Vasco sobre Cajas de Ahorros de la Comunidad Autónoma del País Vasco). Esta organización constituye en sí misma un vehículo de diálogo directo con las partes interesadas.

En 2004 se han producido algunas modificaciones en estos órganos, como consecuencia de la aplicación de la Ley 3/2003, de 7 de mayo del Parlamento Vasco, y del Decreto 240/2003, de 14 de octubre de Cajas de Ahorros, aprobado también por el Parlamento Vasco. La composición actual de nuestra Asamblea General es la siguiente:



### Asamblea General

Es el órgano supremo de gobierno de la entidad y está compuesta por 100 personas que representan a las entidades fundadoras, a impositores e impositoras, a corporaciones municipales y a la plantilla de la entidad. Se reúne en sesión ordinaria dos veces al año, y está encargada principalmente de:

- Aprobar y modificar los Estatutos y el Reglamento.
- Definir las Líneas Generales de Actuación para que sirvan de base a la labor del Consejo de Administración y de la Comisión de Control.
- Aprobar la gestión del Consejo de Administración, Memoria, balance anual, cuenta de resultados y la aplicación de éstos a los fines propios de la entidad.
- Crear y disolver obras benéfico-sociales, así como aprobar sus presupuestos anuales y su gestión y liquidación.



### Comisión de Control

Órgano delegado de la Asamblea General que tiene por objeto velar por el cumplimiento eficaz y preciso de la gestión del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva, dentro de las líneas generales de actuación señaladas por la Asamblea y de las directrices emanadas de la normativa financiera. Este órgano asume las funciones del Comité de Auditoría.

### Consejo de Administración

Órgano delegado de la Asamblea General, que tiene encomendada la administración y gestión financiera y de la Obra Social de la Caja para el cumplimiento de sus fines.

Está compuesto por 17 vocales independientes que elige la Asamblea General, y que representan a impositores, entidades fundadoras, corporaciones municipales y plantilla. Se reúne con periodicidad mensual.



### Comisión Ejecutiva

Es el órgano delegado del Consejo de Administración para la gestión y administración.

Está formada por el Presidente, Vicepresidente y 7 vocales del Consejo de Administración en representación de impositores e impositoras, entidades fundadoras, corporaciones municipales y plantilla.

Esta comisión está formada por 8 personas designadas por la Asamblea, en representación de impositores, entidades fundadoras, corporaciones municipales y plantilla, y otra que representa al Departamento de Hacienda y Finanzas del Gobierno Vasco, que participa con voz, pero sin voto. A esta comisión, que se reúne mensualmente, asiste el Director General responsable del Área de Control y Medios.

Los órganos de gobierno y el equipo directivo cuentan con un código ético de conducta voluntario, “**Normas de actuación de miembros de los Órganos de Gobierno y Equipo Directivo de Bilbao Bizkaia Kutxa**”, sobre las siguientes materias:

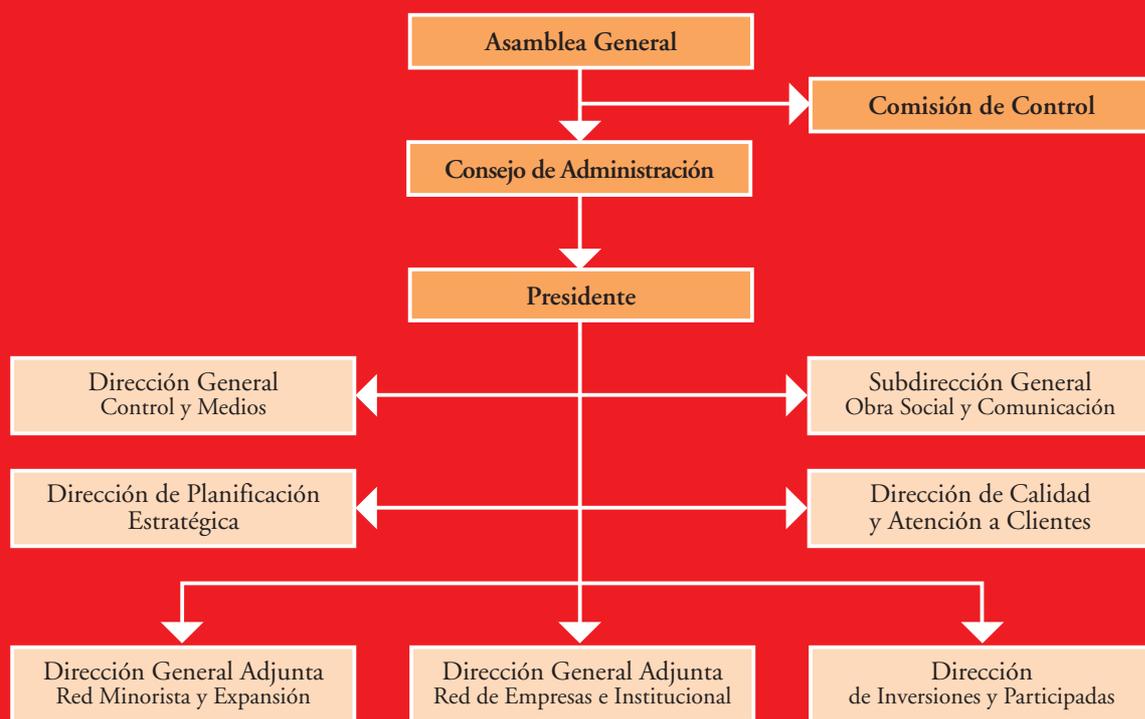
- Desempeño de las funciones en beneficio de los intereses de la entidad, dentro del marco de la función social de la entidad.
- Respeto a las normas legales y administrativas establecidas.
- Secreto de las deliberaciones y acuerdos, sin perjuicio de las obligaciones de información a las Administraciones Públicas competentes, según recogen los Estatutos, incluso después de haber cesado en la función.
- Confidencialidad de la información, tanto de la propia entidad como de sus clientes.

Son las propias entidades fundadoras, corporaciones locales y empleados y empleadas quienes nombran a sus representantes en estos órganos de gobierno. En el caso de las y los impositores (clientes), la elección se realiza mediante votación entre quienes cumplen los requisitos marcados por la Ley de Cajas de Ahorros y nuestros estatutos.

En 2004 se han producido cambios derivados de la **nueva legislación en materia de transparencia**, a la que daremos respuesta con la publicación del **Informe de Gobierno Corporativo**. También en relación con la legislación sobre transparencia, se han creado dos nuevas comisiones, como órganos de apoyo:

- **Comisión de Retribuciones**, constituida en el seno del Consejo de Administración. Su función es informar sobre la política general de retribuciones e incentivos para miembros del Consejo y personal directivo.
- **Comisión de Inversiones**, también constituida en el seno del Consejo de Administración. Su función es informar a este Consejo sobre las inversiones y desinversiones de carácter estratégico y estable que efectúe la entidad, ya sea directamente, o a través de entidades de su mismo grupo, así como la viabilidad financiera y el nivel de riesgo de estas inversiones y su adecuación a los presupuestos y planes estratégicos. Esta comisión elabora un informe anual que se incorporará al Informe de Gobierno Corporativo.

Por último, la aplicación del Plan Director ha provocado cambios en la estructura funcional, orientados a realizar una gestión más eficaz y eficiente de la entidad. Esta nueva estructura queda reflejada en el organigrama actual de la entidad.



Como queda señalado, la propia organización del sistema de gobierno de la entidad es una garantía de transparencia y de participación de los grupos de interés. En el caso de las y los trabajadores, además de su participación en los órganos de gobierno, contamos con diferentes **sistemas de participación**: Comités de Empresa, comisiones de personal y otras comisiones “ad hoc” para tratar diferentes asuntos relacionados con la entidad. Estas relaciones de la empresa con su plantilla se regulan en los convenios colectivos, como se comenta en el Capítulo de “Relación con el Equipo Humano”.





responsabilidad social en el sistema de gestión de BBK



La Responsabilidad Social es una línea transversal en la gestión de nuestra entidad, de tal forma que está incorporada en todas las actuaciones, en nuestro propio modelo de gestión. Y eso, se nota:



- A la hora de definir estrategias, nos fijamos sobre todo en las necesidades e intereses de todos los grupos de interés: clientes, proveedores, plantilla, empresas, instituciones y sociedad en general.
- Hablamos con todas las partes interesadas, y estos mecanismos de diálogo se integran en el ciclo de mejora continua.
- Participamos en iniciativas y organizaciones locales, estatales e internacionales para desarrollar los principios de sostenibilidad y mejora continua.
- Nuestro trabajo diario se orienta a estas estrategias y está guiado por nuestros valores.
- Velamos por el cumplimiento tanto de los requisitos legales, como de nuestros propios procedimientos de trabajo.
- La información sobre la gestión de la entidad se sustenta en el principio básico de transparencia.

## La Responsabilidad Social: la actualización de nuestra propia historia

Las cajas nos definimos como fundaciones privadas sin ánimo de lucro, con la misión de movilizar el ahorro hacia la inversión productiva, para evitar la exclusión financiera y destinar el beneficio a hacer obras sociales. Así nos reconoce también la Ley de Cajas Vascas que nos define como “Instituciones financieras de fundación pública o privada, exentas de lucro mercantil, no dependientes de ninguna empresa, dedicadas a la administración, captación e inversiones del ahorro”.

“La responsabilidad social es la expresión formal de la misión, valores, cultura y principios éticos e inclusivos que tradicionalmente han caracterizado a nuestra entidad”.



Un siglo después de nuestra creación, hemos conseguido competir en el mercado y, a la vez, integrar sus reglas dentro de un proyecto económico de carácter social. Es decir, somos una empresa diferente, capaz de ser eficiente y competitiva y obtener un excedente económico que permite contribuir al desarrollo sostenible, creando riqueza y empleo, respondiendo a las necesidades sociales y medioambientales.

Si bien el modelo de empresa de las cajas de ahorros se creó en la mitad del siglo XIX, responde y respondía desde sus inicios a la definición comúnmente aceptada de Responsabilidad Social; es decir, a la integración voluntaria de las preocupaciones sociales y medioambientales en operaciones comerciales y en relaciones con los interlocutores, llevándolas más allá del cumplimiento de las obligaciones jurídicas, hasta hacerlas parte de nuestra gestión.

## Nuestras estrategias

Durante el ejercicio que ahora analizamos, se han producido dos hitos fundamentales para nuestra entidad. Por una parte, hemos puesto en marcha el **Plan Director 2004-2007**, que en el terreno financiero establece las bases de nuestra actuación para este periodo. Y por otra, hemos aprobado el **Plan Estratégico de la Obra Social para 2005-2007**, que define las líneas estratégicas de nuestro quehacer estrictamente social. Estas revisiones forman parte de un mismo objetivo: la actualización del conjunto de la actividad de BBK ante un escenario diferente al que hemos vivido hasta ahora.

## Plan Director 2004-2007

Fue aprobado por la Asamblea General el 27 de marzo de 2004, como guía básica del conjunto de actuaciones previstas en el horizonte 2004-2007. El objetivo central de este Plan es el **crecimiento rentable del Negocio Básico de Clientes**, sustentado en tres pilares:

- Reforzar la penetración en **Bizkaia**
- Desarrollar el negocio de **Empresas**
- Impulsar la **Expansión** geográfica

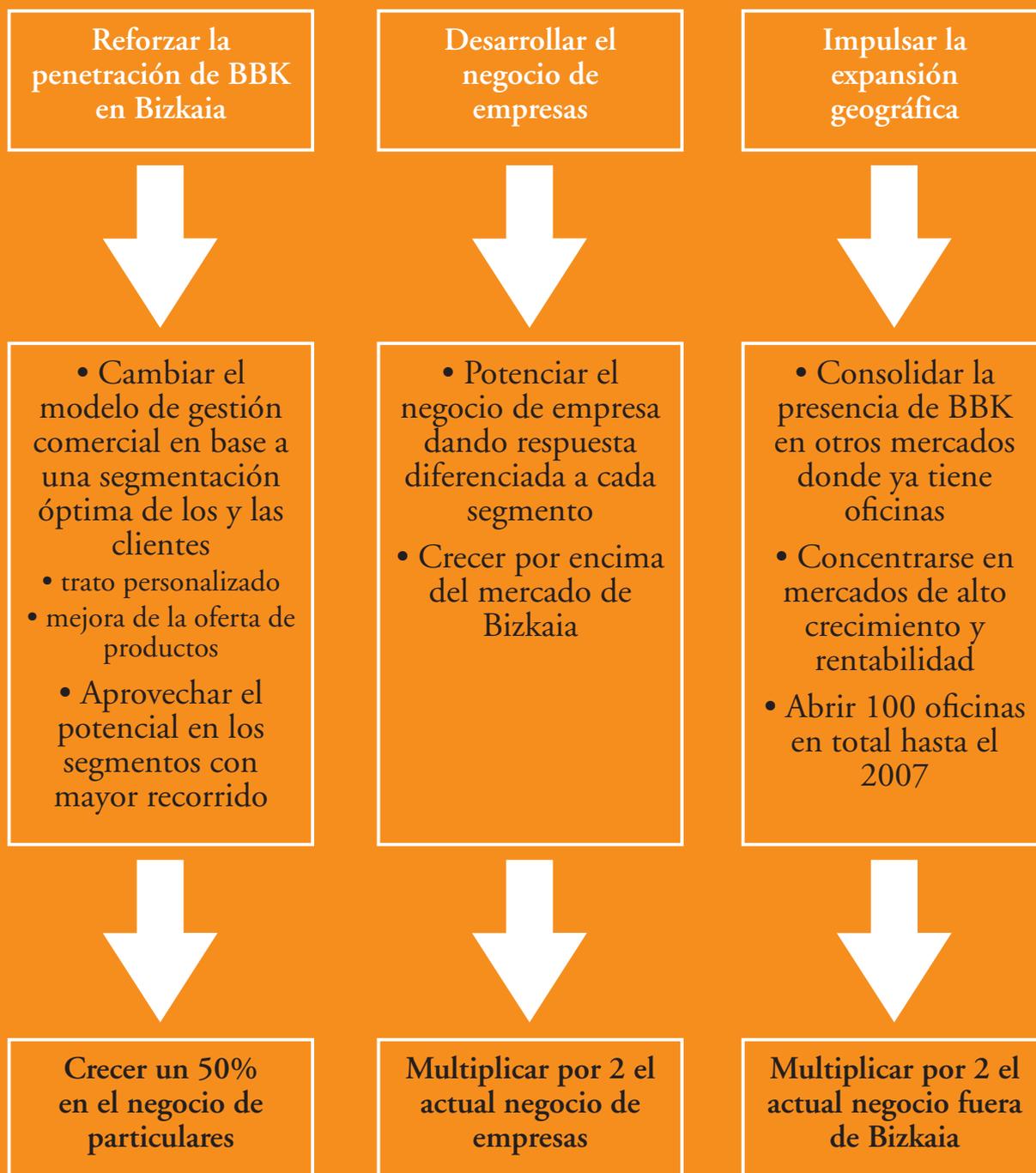
Para desarrollar el Plan Director, el primer paso fue adaptar la estructura organizativa, estableciendo un nuevo modelo de gestión comercial cuyo objetivo es mejorar la relación con las y los clientes y la calidad de servicio. En esta dirección, se han redefinido los nuevos segmentos, creando una unidad específica de empresas e instituciones y separando las funciones de Riesgo y Negocio.

El nuevo modelo de gestión implica un cambio cultural fundamental: de gestionar productos a gestionar clientes. La segmentación y las Carteras de Gestión de clientes que se han creado responden a este principio. Gestionar clientes quiere decir dar un servicio de calidad proactivo como respuesta al aumento de la competencia.

Junto con la reorganización interna, también las **Plataformas de Apoyo** se han alineado con los nuevos objetivos del Plan. Esto es especialmente significativo en las plataformas de Riesgos, Sistemas y Recursos Humanos, cuya actuación conjunta está ya estableciendo las bases para conseguir los objetivos del periodo estratégico.

El desarrollo de este Plan pasa por la puesta en marcha de Proyectos a Largo Plazo. Entre éstos destaca, por su importancia dentro de los principios de la sostenibilidad, el **Plan de Comunicación** global que acercará nuestra actividad a los grupos de interés, como un esfuerzo añadido por incrementar la transparencia de la información.

## BBK va a crecer en el Negocio Básico



## Plan Estratégico de la OBS 2005-2007

En este ejercicio, el hito más importante de nuestra labor social ha sido la **elaboración del Plan para los próximos años, a partir del cual se abre un nuevo periodo estratégico.** Con su puesta en marcha, pretendemos dar respuesta a las nuevas realidades sociales del entorno, a la vez que actualizamos nuestras actuaciones en el sentido de las últimas tendencias de la acción social. El Plan fue aprobado por la Asamblea General el 23 de julio y ha sido elaborado bajo los principios de transparencia y participación con representantes del tercer sector de la acción social, plantilla, sindicatos, instituciones públicas y ciudadanía.

### Objetivos:

- Orientar las actuaciones hacia actividades y segmentos que incorporan mayor valor social añadido y, en particular, hacia la financiación de procesos que generan mayor inclusión social.
- Ser parte activa e interactiva de la red de agentes dedicados a la acción social.
- Compromiso socialmente responsable del conjunto de la entidad con las metas y las actuaciones de la Obra Social y fortalecimiento de la adhesión y la participación activa de las y los clientes.
- Compromiso de las personas de la Obra Social y del conjunto de la organización con las y los destinatarios.



**“La Obra Social es el fin último de toda la actividad de BBK, y la posición competitiva de nuestra entidad es inseparable del crecimiento de la Acción Social”.**

### Ejes estratégicos y líneas de actuación:

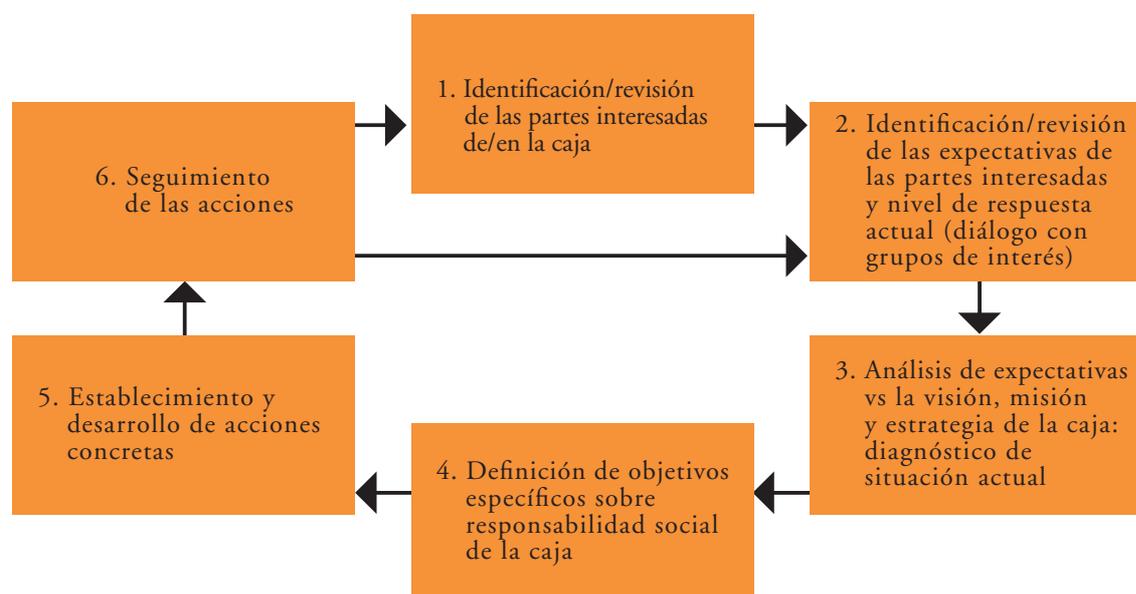
- Gestión de la información y del conocimiento.
- Discurso propio sobre la acción social conocido y reconocido, con un contenido especial en lo relacionado con la inclusión y exclusión del sistema financiero y en relación con la contribución de la acción social al desarrollo económico del territorio.
- Colaboración y alianzas con el tercer sector.
- Relación y alianzas con las administraciones públicas.
- Gestión sistemática y sinérgica de las relaciones con todas las personas y grupos implicados o interesados y el entorno en general.
- Desarrollo de nuevas formas de implicación y participación de la plantilla y del conjunto de la organización.

- Desarrollo de la capacidad de la Obra Social como sistema vigía de necesidades y oportunidades para el ejercicio de la responsabilidad social.
- Desarrollo de estilos participativos y sistemas en red para la toma de decisiones y, en general, de un modelo de gestión que contribuya al mejor aprovechamiento de las capacidades de las personas que trabajan en la Obra Social y a su mayor satisfacción.
- Gestión de los recursos humanos con el fin de involucrarlos en el desarrollo estratégico de la Obra Social.
- Evaluación y gestión sistemática de la calidad de la actuación, de los resultados y del impacto de la Obra Social, continuando con la implantación del modelo EFQM en los centros y servicios.
- Hacer compatible el desarrollo económico con el respeto al medio ambiente, en coherencia con nuestra misión, visión y valores.

## El ciclo continuo de la Responsabilidad Social

El Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social es un modelo estándar consustancial al propio concepto de Sostenibilidad, y también al de gestión moderna y comprometida con la mejora continua.

La base de todo el desarrollo son las expectativas de los grupos de interés de BBK, y la gestión de los diferentes impactos, directos e indirectos, que la actividad social y financiera tienen o pueden tener sobre el entorno en general.



Las partes interesadas o **grupos de interés** son las siguientes:

#### **Clientes**

- Clientes particulares
- Empresas
- Empresas participadas

#### **Equipo humano**

- Empleados y empleadas
- Comité de empresa

#### **Sociedad**

- Entidades sociales y ONG
- Ciudadanía en general
- Proveedores
- Sindicatos
- Patronales

#### **Instituciones públicas**

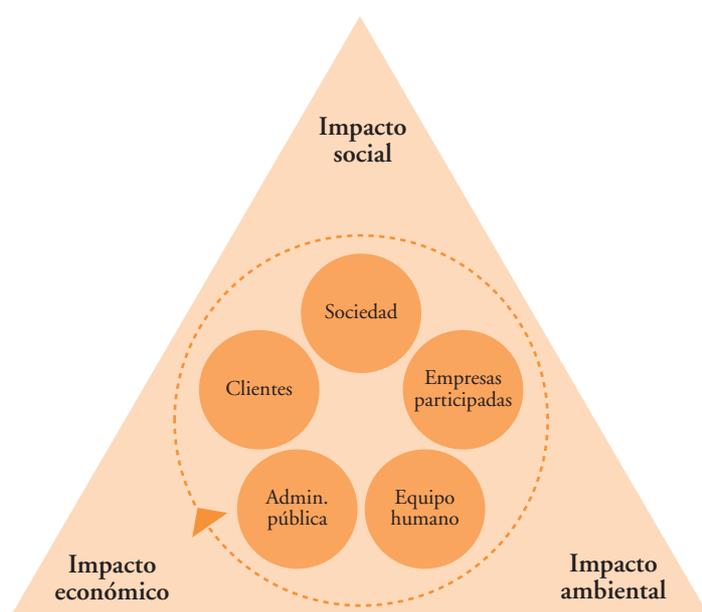
La esencia de este modelo reside en establecer **mecanismos de diálogo** eficaces con las partes interesadas, que tengan continuidad y desarrollo interno una vez identificados, y que a su vez, mantengan una comunicación de resultados.

Los mecanismos de identificación de expectativas están integrados dentro de los diferentes procesos de planificación anual y son los siguientes:

- Integración de las partes interesadas en los Órganos de Gobierno.
- Negociación de los convenios colectivos, de carácter plurianual.
- Comités y comisiones específicas en las que participan empleados y empleadas: medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo, productos y canales de atención, derechos de los y las trabajadoras, atención a las obras sociales, relación con los organismos públicos, etc.
- Estudios sobre responsabilidad social de la entidad, sobre la base de encuestas y entrevistas a los diferentes grupos de interés.
- Participación de representantes de entidades e instituciones sociales y de la ciudadanía en la elaboración del Plan Estratégico de la Obra Social.
- Encuestas anuales a la plantilla sobre aspectos relacionados con la gestión de la organización, siguiendo el modelo EFQM.
- Encuestas anuales a clientes sobre la calidad de atención en los diferentes canales.
- Encuestas periódicas a clientes sobre productos y servicios.
- Encuestas periódicas a usuarios y usuarias de las diferentes obras y prestaciones sociales, con relación a su satisfacción y expectativas.
- “Focus Group” puntuales con grupos de interés para identificar expectativas, tanto en la actividad financiera como en la obra social.
- Talleres de trabajo con universidades, organismos públicos, entidades y agentes sociales, sobre las demandas de la sociedad.

A partir de los diferentes mecanismos de diálogo, se identifican las oportunidades de mejora, que cada área o departamento plasma en planes concretos. Los resultados de las acciones vuelven a ser medidos a través de encuestas o en reuniones, consejos, comités o comisiones; mecanismos todos ellos que forman parte del sistema de control y evaluación del desempeño.

Esta memoria, en sí misma, es un mecanismo de información sobre la actuación llevada a cabo en 2004 para mejorar nuestra respuesta a las expectativas de clientes, plantilla, sociedad, empresas participadas y administraciones públicas.



## Sistemas de auditoría, prevención, control de riesgos y evaluación

### Auditorías internas y externas

El Área de Auditoría es una de las herramientas más importantes de que dispone una entidad financiera para verificar el cumplimiento de la misión y de los reglamentos, y para garantizar que la gestión respeta la legislación vigente.

El sistema de auditoría vela por el cumplimiento de la normativa externa e interna (bajo un enfoque de prudencia y precaución ante cualquier tipo de riesgo) y por la mejora continua. Además, es un instrumento prioritario para identificar posibles desviaciones y oportunidades de mejora en relación con la gestión global, y en concreto, de los aspectos económicos, medioambientales y sociales.

El departamento de auditoría depende jerárquicamente de la Dirección General de Control y Medios y sus actuaciones son supervisadas por la Comisión de Control; actúa de acuerdo a un Plan de Auditoría, que cuenta con las siguientes herramientas:

- **Auditoría de Oficinas, Servicios Centrales, Filiales y Fundaciones.** Verifica el cumplimiento de la normativa, analiza y sigue las señales de alerta y controles establecidos, hace seguimiento de incidencias, investiga posibles fraudes, confecciona informes a petición de la Dirección, verifica el cumplimiento de las atribuciones conferidas, etc.
- **Auditoría informática.** Supervisa el funcionamiento de las aplicaciones, bases de datos, comunicaciones, redes, calidad del software, seguridad informática, etc., con el fin de optimizar su eficiencia. También, cada dos años, realiza la auditoría sobre el cumplimiento del Reglamento de Medidas de Seguridad de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGP).
- **Cumplimiento normativo.** Recoge las funciones relacionadas con el cumplimiento de las leyes y las disposiciones reguladoras de los órganos de supervisión: Prevención del Blanqueo de Capitales, LOPDGP, Reglamento Interno de Conducta y legislación sobre Transparencia y Gobierno Corporativo. Realiza las auditorías internas de Calidad y Medio Ambiente de los ámbitos certificados sobre la base de normas ISO, analiza las reclamaciones de clientes y se encarga de las relaciones con organismos reguladores. En aplicación de las normas de transparencia, la entidad cuenta con un “Código Ético de Conducta en el Mercado de Valores”, que afecta al Consejo, a la Comisión de Control, a la Dirección y a los equipos directivos. El cumplimiento de este código también está sujeto a auditoría.

Por otra parte, se realizan diferentes **auditorías externas**, tanto las que son obligadas por ley como las que se refieren a normas o decisiones voluntarias de la entidad.

- Auditoría de cuentas anuales consolidadas sobre las áreas financieras y social, cuyo informe queda reflejado en la Memoria Anual.
- Auditoría anual del Sistema de Gestión Medioambiental, según ISO 14001.
- Auditoría de Prevención de riesgos laborales.
- Auditoría de Sistemas de Calidad ISO 9001 certificados:
  - Red de cajeros. “BBK por teléfono”. Correspondencia. Servicio de atención a clientes. Tesorería y Gestión de carteras y fondos. Servicios de inserción laboral, formación y autoempleo, de BBK Gazte Lanbidean.
- Auditoría social y de cuentas de BBK Solidarioa, y auditoría del “Depósito Solidario” bajo la norma UNE 165001 EX, de Instrumentos Financieros Éticos y Socialmente Responsables.
- Auditoría de cuentas de BBK Gazte Lanbidean, además de la auditoría de Sistema de Calidad ISO 9001 mencionado anteriormente.

## Sistemas de prevención

Durante 2004 se ha realizado un notable esfuerzo para alinear al grupo BBK con las mejores prácticas del sector financiero con relación al sistema de prevención de blanqueo de capitales, y para, a su vez, adecuarnos a la nueva normativa anti-blanqueo de inminente publicación.

Entre otras actuaciones concretas, hay que destacar la aprobación y publicación de una política expresa de admisión de clientes, con el objetivo de orientar la actuación de todos los empleados y empleadas del grupo en las relaciones con clientes y en el cumplimiento de la normativa legal.

Así mismo, hemos implantado herramientas informáticas especializadas para el análisis de las operaciones, que permiten detectar operatoria inusual o sospechosa de estar relacionada con el blanqueo de capitales.

Para cumplir de forma adecuada con este compromiso, disponemos de:

- Una unidad dedicada exclusivamente a la prevención del blanqueo de capitales.
- Órganos internos para el control y prevención del blanqueo de dinero.
- Políticas anti-blanqueo de dinero.
- Procedimientos internos anti-blanqueo de dinero.
- Normativa interna escrita (circulares y manuales de procedimientos).
- Medios y acciones de formación específica para la plantilla.

En cuanto a la operatoria, aplicamos normas y procedimientos para la identificación y conocimiento de las y los clientes; custodiamos durante 6 años la documentación sobre

sus operaciones e identificamos operativas sospechosas, que, en su caso, se reportan a las autoridades competentes.

La función de prevención del blanqueo de capitales se estructura sobre la base del Órgano de Control Interno, la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y las y los Responsables de Prevención en oficinas, centros y filiales.

## Gestión de riesgos financieros

Además de contar con procedimientos para la gestión del riesgo crediticio, de mercados y otros, estamos trabajando de manera específica en grupos de trabajo sectoriales en materia de adaptación a los requerimientos de **Convergencia Internacional de la Medición de Capital y Estándares de Capital**, conocido como **Basilea II**.

La filosofía de Basilea II permite una visión global del conjunto de riesgos que afectan al normal desarrollo de una entidad financiera en un mercado caracterizado por la volatilidad y la fuerte competencia.



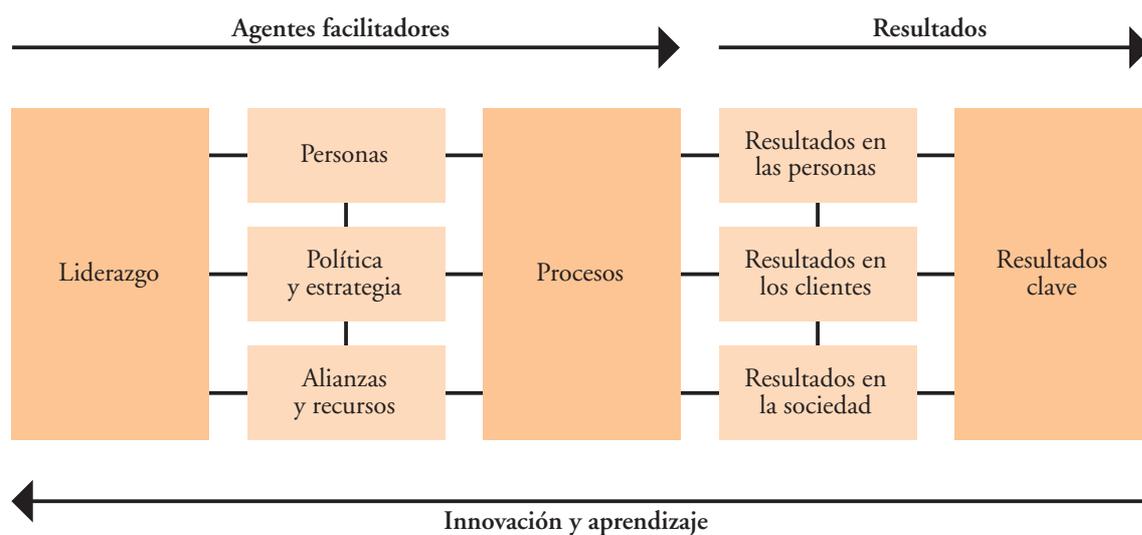
“El objeto de Basilea II es incrementar la seguridad y solidez del sistema financiero, promover las mejores prácticas en la metodología de control de riesgos, y fomentar un enfoque de gestión de riesgos integral y flexible.”

El acuerdo Basilea II establece que en el ejercicio 2006 las instituciones financieras deben contar con mecanismos de control, medición y administración de riesgos, suficientes y adecuados a la propia composición de sus negocios. Así, exige un capital mínimo acorde con ese nivel de riesgos y una actuación transparente en la gestión de los riesgos, que incluye los factores éticos, sociales y medioambientales propios de cada organización.

## Autoevaluación de la gestión

Se trata de un ámbito complementario a los anteriores y voluntario. También este año hemos realizado la evaluación anual según el **Modelo de Excelencia Empresarial EFQM** ([www.efqm.org](http://www.efqm.org)), que alcanza a todo tipo de procesos y resultados; su objetivo es identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora del sistema de gestión sobre los que construir los planes de mejora.

Como novedad en este campo, para el segundo semestre de 2005 está planificada una evaluación externa de la integración de la Responsabilidad Social en la gestión, que seguirá las directrices de valoración marcadas por el modelo EFQM.



© El modelo EFQM de Excelencia es una marca registrada.

## Estudios sobre responsabilidad social de BBK

En 2004 hemos llevado a cabo un **Estudio de estrategia de Sostenibilidad**, realizado por una consultora externa durante el primer semestre; en estas mismas fechas, fuimos empresa piloto dentro del marco de actuaciones de la “Asociación de Empresas Vascas por la Sostenibilidad – IZAITE”, a la que pertenecemos.

Este estudio se realizó encuestando y entrevistando a empleados y empleadas, ONG, grandes empresas, sector público, clientes y proveedores, para conocer su opinión sobre el desempeño financiero, social y medioambiental. Solicitamos su opinión sobre los siguientes temas:

- Estrategia, visión y políticas: transparencia, ética e integridad, involucración social, etc.
- Productos e Investigación y Desarrollo: integración de la sostenibilidad en productos y servicios existentes, etc.
- Procesos: gestión medioambiental, eficiencia energética, etc.
- Comunicación y diálogo con los grupos de interés: aspectos medioambientales, sociales, etc.
- Compras: consideración de la sostenibilidad en la selección de proveedores, productos y servicios, etc.
- Ventas: conocimiento de las necesidades de las y los clientes, gestión de quejas, etc.
- Personal: conocimientos, actitud y comportamiento de los y las empleadas en el área de sostenibilidad, su nivel de satisfacción, apoyo al desarrollo profesional, igualdad de hombres y mujeres, etc.
- Políticas financieras y económicas: inversiones con fines sociales y medioambientales, aspectos éticos de las inversiones, etc.

El resultado es, sin duda, satisfactorio, ya que la puntuación media superó el 80%. Las conclusiones principales de este estudio son las siguientes:

- Necesidad de continuar avanzando con mayor intensidad en las facetas en las que tradicionalmente no ha existido un enfoque de sostenibilidad, como la selección de proveedores (evaluando su responsabilidad social en temas laborales y medioambientales).
- Integración de factores de sostenibilidad en las características de los productos y servicios (fondos de inversión sostenibles, préstamos que valoren los impactos sociales y medioambientales entre los criterios de concesión, etc.).

Los colectivos de ONG, empresas, sector público y proveedores consideraron como más importantes los siguientes rasgos:

Inversiones con fines sociales. Ética e integridad. Aspectos éticos de las inversiones.

Transparencia e implicación social.

## Pacto Mundial de las Naciones Unidas



“En 2004, nos hemos adherido al Pacto Mundial, que conlleva explicitar nuestro apoyo a los diez principios del “The Global Compact” sobre el respeto de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, Protección del Medio Ambiente y Anti-corrupción”.

Nuestra misión financiera y fundamentalmente social se desarrolla dentro del marco legal del Estado y de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Es decir, en entornos económicos desarrollados, y en un contexto legal exigente y coherente con los derechos humanos y laborales, plenamente alineados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

#### Derechos humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su esfera de influencia, y
2. asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

#### Derechos laborales

3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva,
4. promover la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio,
5. promover la abolición efectiva del trabajo infantil, y
6. eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.

#### Medio ambiente

7. Las empresas deben apoyar un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales,
8. adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental, y
9. fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medioambiente.

#### Anti-corrupción

10. Las empresas deben trabajar siempre contra cualquier forma de corrupción, incluyendo extorsión y sobornos.

Además, participar en este Pacto conlleva el compromiso de desarrollar estos principios en las áreas de influencia de la entidad, hacerlos parte de nuestra estrategia, cultura y acciones cotidianas. Así mismo, supone una declaración en firme para apoyar los informes de transparencia, a la vez que compromete a la entidad a informar públicamente sobre los avances conseguidos. ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org))

El quehacer de una empresa asentada dentro de una economía desarrollada es fomentar que estos derechos y obligaciones no sólo se cumplan, respeten y superen dentro de la propia organización, sino también por parte de los agentes que interactúan con ella. Entre otros, debemos considerar aspectos relacionados con la responsabilidad social de proveedores.

## Gestión de proveedores

Las principales compras de la entidad se realizan en el ámbito del mobiliario, material de oficina y equipos informáticos. Para su gestión incorporamos aspectos relacionados con principios de responsabilidad social:

- Seleccionamos proveedores entre quienes cumplen los requerimientos de relación calidad-precio y servicio.
- Las relaciones con proveedores están basadas, además de en el evidente cumplimiento del contrato por ambas partes, en la **confianza mutua** y la **transparencia** en las adjudicaciones de los contratos.
- Contamos con una cartera de proveedores compuesta fundamentalmente por empresas que registran mínimas quejas de usuarios y usuarias, como garantía de satisfacción del servicio.
- Realizamos **concursos** para importes altos de compra, en cuyo caso, es necesario contar con un mínimo de tres propuestas, siempre que sea posible.
- Fomentamos la responsabilidad en la cadena de suministro, incluyendo en los contratos requisitos sobre el **cumplimiento de la legislación laboral y medioambiental**, y valorando positivamente la disponibilidad de certificados ISO 9000 y de un Sistema de Gestión Medioambiental, certificado con ISO 14001 o EMAS II.

Estos principios básicos se aplican también a los servicios certificados según la Norma ISO 9001. En estos casos, los requisitos se adecuan también a estos estándares internacionales.

Por último, dada la consideración de los servicios externos de seguridad como especialmente sensibles en relación con los Derechos Humanos, las y los vigilantes cuentan con formación anual de reciclaje, de la que 4 horas (20%) corresponden a Relaciones Humanas.



relación con clientes



política de clientes

Son clientes de BBK todas las personas, empresas, entidades e instituciones que tienen o pueden tener relación con la entidad en los planos financiero y social. Nuestras señas de identidad, las características por las que queremos que se nos reconozca, son:



- Una entidad cercana, que hace accesibles los servicios financieros a toda la sociedad, a través de una amplia red de oficinas y cajeros en todo tipo de poblaciones.
- Una entidad avanzada en la calidad de servicio, con una amplia gama de productos y servicios adaptados a todo tipo de clientes, particulares, empresas y organismos públicos, según sus propias necesidades y demandas financieras.
- Una entidad que cuida con especial interés el asesoramiento y la atención que nuestros equipos profesionales ofrecen a las y los clientes.
- Una entidad solidaria con las personas que viven en situación de exclusión social, que les ofrece la ayuda financiera que no podrían obtener por los cauces convencionales.

Nuestro posicionamiento en torno a la gestión de la Responsabilidad Social queda reflejado en dos documentos básicos. Uno de ellos, el Plan Director para la actividad financiera establece como meta principal el crecimiento rentable del negocio básico de clientes, a quienes ofrecemos la mejor relación calidad-precio y la mejor oferta de servicios. En este sentido netamente financiero de nuestra misión, la entidad se ha marcado como acción prioritaria avanzar en la orientación de la organización hacia los y las clientes, sobre la base de una relación integral y de calidad.

Nuestro principal activo es su confianza. Las cifras sobre este particular hablan por sí mismas.

**“Contamos con cerca de un millón de clientes, la inmensa mayoría en Bizkaia. Esto equivale a una cuota de penetración en torno al 80%: más de tres de cada cuatro ciudadanos y ciudadanas de Bizkaia tienen una relación de negocio con BBK. El 50% de los depósitos bancarios de Bizkaia se administra desde las cuentas de BBK”.**



Estos datos ponen de manifiesto la importancia de nuestra organización como entidad financiera, a la vez que demuestran la confianza de las y los clientes y ponen de relieve nuestra responsabilidad social.

### Distribución geográfico-funcional de nuestra clientela por Redes

Diciembre 2004	Nº clientes	Volumen Negocio (millones euros)
Bizkaia . . . . .	907.070	17.460.303
Expansión . . . . .	75.655	3.388.686
<b>Red Minorista . . . . .</b>	<b>982.725</b>	<b>20.848.989</b>
Banca Corporativa . . . . .	983	1.919.926
Red de Empresas . . . . .	2.225	455.240
Institucional . . . . .	438	1.726.642
<b>Empresas e Institucional . . . . .</b>	<b>3.646</b>	<b>4.101.808</b>
Resto cuentas . . . . .	–	2.229.395
<b>Total Clientes BBK . . . . .</b>	<b>986.371</b>	<b>27.180.192</b>

Como hemos señalado, la cuota de mercado de BBK representa la confianza global de las y los clientes, y es especialmente significativa si tenemos en cuenta el importante incremento de la competencia entre entidades bancarias en los últimos ejercicios. En la actualidad existen 912 oficinas bancarias en Bizkaia, 100 más que hace 10 años. Con todo, el número de oficinas tradicionales no refleja con exactitud el nivel de presión competitiva, ya que, además, debemos considerar otras que operan a través de Internet y

canales alternativos, así como las entidades no financieras que distribuyen productos financieros y las entidades especializadas en nichos concretos.



**“Hoy en día, no existen barreras competitivas; todas las entidades operamos en un mercado global, en el que la lucha por cada cliente se ha intensificado de forma notable”.**

A esta nueva situación respondemos, según las directrices del Plan Director, situando en el centro de la organización a las y los clientes, y alineando todas las plataformas de apoyo al servicio de este eje estratégico.

Sobre la base de nuestros principios, valores y misión, ofrecemos una respuesta universal, sin distinciones, para hacer frente a la exclusión financiera. Con todo, es evidente que cada persona tiene necesidades o demandas de productos y servicios diferentes. Sobre un perfil de cliente medio de 43 años, hemos definido los segmentos objetivo y hemos adaptado nuestra fuerza comercial (redes, equipos de gestión, productos y servicios), partiendo de un diagnóstico de penetración, cuota de mercado, fortalezas y debilidades y objetivos de crecimiento del negocio.

En consonancia con el Plan Director, hemos realizado una nueva segmentación de clientes, combinando criterios de edad, renta, comportamiento financiero y potencial. Se trata de un paso previo necesario para ofrecer una mejor atención personalizada.

- Gaztedi: jóvenes hasta 18 años
- Jóvenes: entre 18 y 26 años
- Rentas Medias
- Rentas Altas
- Adultos
- Tercera Edad
- Comerciantes y otras personas físicas
- Grandes empresas (Banca corporativa)
- Medianas empresas
- Pequeñas y microempresas
- Instituciones
- Entidades financieras
- Otras personas jurídicas

## Productos y servicios de especial impacto social

Dentro de la gama de productos de cada uno de los segmentos, consideramos las necesidades especiales de financiación y las preferencias de ahorro de los distintos perfiles. Siempre que se detecta la demanda, se diseñan nuevos productos o servicios con especial impacto social, y periódicamente realizamos encuestas para, precisamente, identificar estas necesidades. Para estructurar la atención a cada una de estas tipologías, nuestras áreas de negocio están distribuidas en red minorista y de expansión y red de empresas e instituciones.

En el caso de las economías domésticas, la financiación bancaria sigue siendo la principal fuente de recursos para acometer planes de inversión y de consumo. En este sentido, es muy relevante tratar de evitar fenómenos como el de la exclusión financiera, una realidad tanto en países en vías de desarrollo, como en sociedades desarrolladas como la nuestra. Por todo esto, el acceso a los servicios financieros al por menor es un elemento crucial de la infraestructura financiera básica. Además, garantizar este acceso a cualquier persona o empresa, independientemente de su patrimonio, renta, tamaño o situación geográfica, es la responsabilidad social de una institución financiera, y en especial, de una Caja de Ahorros como la nuestra.

### 1. Facilidades de acceso a servicios financieros básicos: oficinas en localidades sin entidades bancarias

Uno de nuestros objetivos fundacionales es facilitar el ahorro popular. En la actualidad, somos la única entidad que ofrece servicios financieros a la población en 17 municipios de Bizkaia; esta presencia evita a cientos de personas tener que desplazarse para realizar sus operaciones habituales.

### 2. Financiación con impacto social

#### Formación e investigación

Los productos destinados a jóvenes que seguidamente detallamos, se complementan con otros específicos para facilitar el acceso al empleo, de los que se encarga la fundación BBK Gazte Lanbidean (Más información en el capítulo “Relación con la sociedad”). Ofrecemos financiación en condiciones especiales en cuanto a tipos de interés y comisiones a jóvenes entre 18 y 29 años, para la formación en distintos niveles: universitarios, postgrado, etc. En la actualidad tenemos convenios con la Universidad del País Vasco, la Universidad de Deusto, la UNED y más de 30 Centros de Formación

Profesional de Bizkaia, que incluyen préstamos y créditos, como el Préstamo Master y Postgrado, y préstamos para instalar el primer despacho, estudio o negocio. En el ejercicio 2004, hemos lanzado dos nuevos productos de préstamo y crédito que permiten empezar a devolver el principal hasta 2 años después de finalizados los estudios, tras incorporarse al mundo laboral: “préstamo estudios” y “cuenta de crédito estudios UD”, este último específico para estudiantes de la Universidad de Deusto.

También financiamos en condiciones preferentes proyectos de investigación relevantes propuestos por las universidades, patrocinamos cátedras y actividades de euskera, organizamos encuentros de arte y cultura y mantenemos convenios para el pago de becas.

### Vivienda

La financiación de la vivienda ha sido tradicionalmente una de las prioridades de nuestro negocio, tal y como queda acreditado en las cifras de concesión y administración de préstamos hipotecarios: el 72% de la cartera de créditos (equivale al 49% del total de activo) está formado por este tipo de préstamos.



**“La financiación de la vivienda genera múltiples efectos inducidos que benefician a toda la sociedad, desde la creación de empleo hasta la mejora de las condiciones de vida”.**

Tenemos en cuenta las necesidades de los sectores para los que disponer de vivienda supone una dificultad mayor. Por ello, colaboramos con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco en sus programas Etxebide, Vivienda Vacía, y los convenios de financiación para viviendas de protección oficial. Para la tercera edad, contamos con el “préstamo para adaptación de vivienda”; en condiciones preferentes para realizar obras y reformas en la vivienda habitual, de tal manera que mejoren su adaptabilidad y condiciones de vida. El saldo de estos préstamos al final del ejercicio era de 240.500 euros, con 26 personas beneficiarias.

### 3. Envío de fondos a países de origen de inmigrantes

A través de BBK Solidarioa, hemos puesto en marcha un servicio de envío de remesas, accesible desde la red de oficinas y los cajeros automáticos.

Para hacer efectivo este sistema, se han alcanzado acuerdos de colaboración con entidades financieras de los países destino del ahorro, principalmente con las que compatibilizan la actividad financiera con el fin social. Por el momento, hemos establecido el marco de esta colaboración con el Banco Solidario de Ecuador y el Banco Interbank de Perú. Durante la elaboración de esta memoria, hemos ampliado el sistema a otros dos países.

## 4. Seguros

Entre los seguros con un beneficio social diferencial, destaca el seguro gratuito para titulares de Plan Gaztedi, con un saldo mínimo de 300 euros. Este seguro garantiza una pensión mensual hasta los dieciocho años en caso de muerte por accidente del o la responsable del menor. A 31 de diciembre, el 70,76% de estos planes tiene asociado este seguro gratuito, del que se han beneficiado 15 menores.

## 5. Servicios a empresas y profesionales

**“Apostamos por el negocio empresarial aportando personal especializado y comprometido con sus necesidades financieras. Queremos ser un agente decisivo en el fortalecimiento de la estructura económica de las empresas, a través de la más amplia gama de productos”.**



Tal y como hemos señalado, uno de los pilares de crecimiento del negocio para el periodo estratégico del Plan Director es el desarrollo e impulso del área de empresas. Por este motivo, hemos establecido una nueva segmentación, a la que hemos adecuado el modelo organizativo, sobre la base del tamaño e identificación de las necesidades financieras: grandes, medianas, pequeñas, micro-empresas y personal autónomo.

**“Esta actuación viene a reafirmar nuestro estilo de compromiso con el tejido empresarial de Bizkaia, al consolidar una Red especializada en su gestión”.**



Paralelamente, buscamos la mayor eficiencia y compromiso social a través de colaboraciones con organismos públicos y asociaciones empresariales, gracias a lo cual somos capaces de aportar un valor diferencial. En este ejercicio hemos suscrito un acuerdo integral con el sector del comercio de Bizkaia, a través de su agrupación CECOBI y de las distintas asociaciones de comerciantes. La magnitud y alcance del convenio nos permite afirmar que somos la entidad colaboradora de referencia del comercio de Bizkaia.

El apoyo a la incorporación en el mundo de la empresa de las nuevas tecnologías de la comunicación es una constante en nuestros planteamientos tecnológicos, ya que repercute directamente en la reducción real del coste de la financiación.

Nuestra oferta financiera incluye, además de los productos tradicionales, otros que incorporan eficacia en gestión y ventajas fiscales: instrumentos para capitales

permanentes, financiación del activo fijo y circulante, descuento y anticipo comercial, cuenta de crédito y préstamo campaña, banca a distancia, gestión de tesorería, servicio integral para operaciones de comercio exterior, etc. También ofrecemos servicios para agilizar los sistemas de facturación: Terminales Punto de Venta fijos y por Internet, envío de información de facturación con tarjeta, tarjeta para ingresos en cajero, buzón nocturno, servicio de impuestos, nóminas, y seguros sociales, seguro gratuito de accidentes, etc.

El compromiso con el sector empresarial se ratifica en la suscripción de acuerdos que facilitan a las empresas 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 (ICO), como Activos nuevos productivos para Pymes, Financiación para el sector del Transporte, Energías Renovables y Eficiencia Energética, Innovación y desarrollo tecnológico, etc.
- Programa A.F.I. (Gobierno Vasco) para inversión en el sector industrial, inversión en el sector de la distribución comercial, y en el sector turístico.

También disponemos de una oferta específica y especializada para hacer más fácil y competitiva la gestión financiera a trabajadoras y trabajadores autónomos, y al sector del comercio y profesionales.

## Gestión de Inversiones Estratégicas

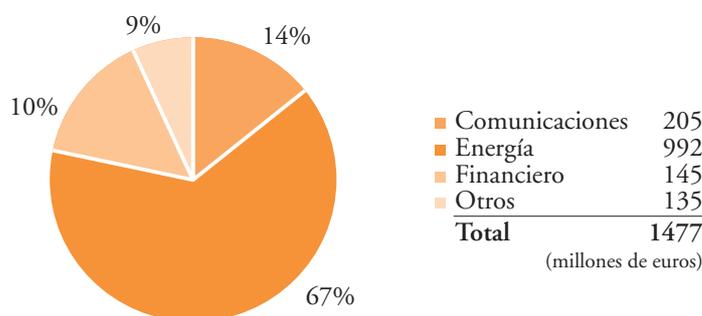
A través del Área de Financiación de Proyectos y Participadas, trabajamos activamente en la creación de valor social, en los planos económico, ambiental y social. Sobre la base de este compromiso, mantenemos una Política de Conducta Responsable, que se concreta en diferentes acuerdos, como la aprobación del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del Mercado de Valores.

### 1. Empresas participadas

La política de participación consiste en invertir a medio y largo plazo en empresas que contribuyen al desarrollo socioeconómico del territorio de actuación y a la ampliación de la gama de productos y servicios para clientes. Todo ello siguiendo criterios de diversificación del riesgo.

Cada decisión de participación conlleva un análisis minucioso de la empresa desde un punto de vista económico. Además, al igual que en el caso de la “Financiación de Proyectos”, se consideran las connotaciones sociales y medioambientales, así como la reputación general de la compañía.

### Distribución de la cartera



Nuestra Cartera de Inversiones en Renta Variable es una de las más importantes del sistema financiero, tanto por el tamaño de nuestro balance, como por los recursos propios del Grupo. Las principales inversiones se concentran en el sector energético (7,5% de Iberdrola y 14% de Petronor) y en el de las telecomunicaciones (33% de Euskaltel, participaciones menos significativas en Auna y Vodafone). Nuestra inversión se completa con otras participaciones en industrias y empresas vascas, y quiere contribuir al desarrollo económico de nuestro tejido industrial aportando financiación y estabilidad accionarial.

**“Tras estas inversiones hay una apuesta decidida por el desarrollo del entorno, con un apoyo a los nuevos proyectos de infraestructuras físicas, energéticas, redes de telecomunicaciones y tecnologías de la información”.**



### Principales participaciones

Sociedad	% de la participación	Inversión (millones de euros)
Iberdrola	7,5	866
Euskaltel	33,1	137
Petronor	14,0	78
Banco Guipuzcoano	14,5	68
Red Eléctrica	3,0	47
Auna	0,5	30
CAF	20,0	24
Biharko Vida y Pensiones	50,0	17
ACB	10,0	11
Neinor	50,0	9

La gestión de la cartera está sujeta a los principios de la Responsabilidad Social, y a los lógicos controles de evolución de la rentabilidad-riesgo. A partir del principio general de prudencia, tenemos en cuenta que la TIR de la rentabilidad sea adecuada en función del

riesgo de la inversión. También consideramos el objetivo de los proyectos y su proyección social, con preferencia hacia los que generan valor para nuestra comunidad y sinergias con nuestros propios clientes. También estudiamos su contribución al fomento económico del entorno y que el perfil de coste/beneficio social sea adecuado, es decir, que incluya criterios de Responsabilidad Social en sus aspectos, financieros, sociales y medioambientales.

Por último, los criterios de desinversión son: el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos, la pérdida del interés estratégico para la entidad, la oportunidad de realizar plusvalías, el incremento del riesgo, y el incumplimiento de los criterios de sostenibilidad. Al hacer efectivas estas desinversiones, se realiza un análisis previo, para conocer los costes asociados y el resto de condiciones.

## 2. Contribución al desarrollo de infraestructuras

Para apoyar iniciativas complejas, de gran dimensión y valor añadido importante para la comunidad, trabajamos en la línea de la Financiación de Proyectos (modalidad “Project Finance”). La garantía de estas iniciativas reside en la propia viabilidad de los proyectos y en los flujos futuros que generarán, respaldados a su vez por las regulaciones y legislación vigentes. El objetivo de esta financiación son proyectos de trascendencia económica y social: construcción y explotación de infraestructuras viales, aeropuertos, puertos y ferrocarril, abastecimiento y saneamiento de aguas, telecomunicaciones, o proyectos energéticos (plantas de regasificación, energía eólica, proyectos industriales, etc.). Aplicamos este mismo sistema a proyectos sociales, como construcción y explotación de residencias para la tercera edad, o proyectos de infraestructuras comerciales: grandes superficies, Bilbao Exhibición Centre, etc. Por su dimensión, complejidad y trascendencia, la financiación de estos proyectos exige estudios detallados, técnicos, de mercado y jurídicos, y otros que muestren la viabilidad económica, financiera, y social, que, además, sirven para invitar a otras entidades a colaborar en la financiación integral.



**“En 2004 hemos financiado proyectos por un importe de 97.872 miles de euros. El 8,07% se corresponde con el sector energético y el 91,93% con el sector de infraestructuras”.**

Los proyectos parten de sus promotores, entidades públicas y privadas con mostrada capacidad y responsabilidad en su promoción y desarrollo. Nuestros servicios consisten en estudiar de forma personalizada cada proyecto, analizar riesgos y evaluar el impacto-coste social y medioambiental. Proponemos medidas cautelares para mejorar la eficiencia original y si es viable económica, financiera, y socialmente, se diseña la estructura financiera. Superados

los procesos de “due diligence” técnico, jurídico, de mercado, y de impactos sociales y medioambientales, se procede a su financiación y puesta en marcha.

La financiación ajena (préstamos sindicados y otros instrumentos) alcanza generalmente el 80% de la inversión, y conlleva un asesoramiento sobre los aspectos financieros clave del proyecto, que en su caso son presentados en el Comité de Dirección para su aprobación.

## Gestión de mercados financieros

El Departamento de Gestión de Carteras y Fondos se ocupa de las actividades realizadas en los mercados financieros, tanto por cuenta propia (“trading” de renta variable) como por cuenta ajena (EPSV individuales y de empleo). Además, asesora a las Redes Comerciales como especialistas en mercados. El área se gestiona mediante un sistema de calidad adecuado a la normativa ISO 9001:2000, certificado en 2001, que asegura la calidad de la operativa y la mejora continua de sus procesos.

## Política de gestión de activos en los mercados financieros

Consiste en optimizar el beneficio por unidad de riesgo asumido, invirtiendo en diversos instrumentos. Una de las premisas es garantizar un nivel significativo de seguridad y liquidez, y por lo tanto, las inversiones se dirigen a empresas de probada solvencia.

### Inversiones en activos de renta fija

- Títulos (fundamentalmente de naturaleza pública, pero también privada) de emisores de reconocida solvencia en la OCDE, principalmente de la Zona Euro.
- Los emisores deben tener un “rating” mínimo de Grado de Inversión. Agencias especializadas de reconocido prestigio (Standard & Poors, Moody's, Fitch, etc.) otorgan estas calificaciones.
- Habitualmente son activos de liquidez elevada en los mercados de deuda secundaria.

### Inversiones de renta variable

- Valores de mercados organizados, generalmente de los principales mercados bursátiles mundiales.
- Diversificación de las inversiones (por regiones geográficas, sectores de actividad, estilos de gestión, etc.), para maximizar el binomio rentabilidad-riesgo.
- Elevada liquidez, que también es una garantía para las y los clientes.

## Asesoramiento en la inversión



**“Los equipos de gestión son la cadena de transmisión fiable y experta para garantizar una información transparente y profesional a las y los clientes”.**

A través de la cartera de estos productos, respondemos a los requerimientos de diversos perfiles inversores. No se trata sólo de ofrecer el mejor producto, sino también de adecuarlo a expectativas, situación personal y perfiles varios. El Departamento de Gestión de Carteras y Fondos se encarga de esta labor, mediante la continua colaboración y soporte técnico de las y los gestores de Banca Personal. También el conjunto de la red comercial recibe este asesoramiento de manera continua, mediante análisis de sucesos y noticias relacionadas con la evolución de los mercados de renta fija y renta variable, y documentación de seguimiento de mercados.

## Calidad de Servicio

### Valoración de la calidad de servicio



**“La calidad del servicio es una de las principales claves para entender la relación de una entidad financiera y sus clientes. Se trata de un hecho plenamente ligado a los servicios financieros, y tiene como objetivo conseguir y mantener niveles altos de satisfacción”.**

Disponemos de modelos cuantitativos y cualitativos, fundamentalmente encuestas, que realizamos a los diferentes segmentos de clientes, para conocer sus expectativas y el grado de satisfacción con los aspectos más significativos: trato, cajeros, productos estrella, correspondencia, oficinas y nuevos canales de atención, como BBKnet y BBK por teléfono.

Satisfacción global	2003	2004
Red Minorista y Expansión . . . . .	4,15	4,11
Red Empresas . . . . .	(*)	3,80

Escala utilizada: 1-5

(\*) Sin dato debido al cambio de segmentación en la red de empresas en diciembre de 2003

Las encuestas a clientes particulares tienen en cuenta el factor sexo. Esta práctica nos permite disponer de información significativa desde el punto de vista de la igualdad de mujeres y hombres. Del análisis de los resultados se concluye que no existen diferencias significativas.

## Servicio de Atención a Clientes

Este servicio resuelve las incidencias de las y los clientes, y aporta conocimiento para la mejora continua y el aprendizaje. Los objetivos para 2004 en la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias son:

- Recibir, atender y tramitar todo tipo de manifestaciones de las y los clientes.
- Responder por escrito y en el menor plazo posible.
- Atender los requerimientos de los organismos oficiales y asociaciones de usuarios y usuarias sobre las incidencias presentadas.
- Promover mejoras para incrementar el nivel de satisfacción.

Todas las opiniones son oportunidades de mejora. Entendemos por sugerencia, queja y reclamación, lo siguiente:

- Sugerencia: idea, opinión o propuesta que los y las clientes nos transmiten.
- Queja: incidencia que se refiere al servicio ofrecido.
- Reclamación: incidencia con repercusión económica.

Durante 2004, hemos adecuado este servicio a la nueva normativa del Ministerio de Economía (Orden ECO/734/2004), que incluye el “Reglamento para la Defensa de Clientes del Grupo BBK” aprobado por el Gobierno Vasco, y la elaboración anual de la Memoria de Actividad del Servicio, que se presenta al Consejo de Administración.

### Reclamaciones, quejas y sugerencias

	2004
Reclamaciones .....	724
Quejas .....	1.623
Sugerencias .....	352
<b>Total .....</b>	<b>2.699</b>

Las reclamaciones han sido resueltas por el Servicio, mediante un procedimiento normalizado en el que participan diferentes áreas de la entidad.

### Resolución de las reclamaciones

	2004
A favor de clientes .....	415
A favor de BBK .....	257
Pendientes de resolución a 31 de diciembre .....	52

Si quien presenta una reclamación o queja no está conforme con la resolución de la entidad, puede dirigirse a otros organismos.

### Reclamaciones y quejas través de organismos oficiales en 2004

	2004
Banco de España .....	15
CNMV .....	3
Gobierno Vasco .....	27
OMIC .....	21
Otros .....	3
<b>Total</b> .....	<b>69</b>

La gestión de este servicio está certificada según la norma ISO 9001. Esto implica realizar encuestas de satisfacción sobre el tratamiento y la resolución de las reclamaciones, como recurso para la mejora continua. Este año hemos realizado acciones de mejora en los siguientes campos: Red de Cajeros y Autoservicio, correspondencia a clientes, “cita previa” en Campaña de Renta, procedimientos operativos y plazo de resolución de las reclamaciones.

### Privacidad de datos y seguridad de la información

El tratamiento de los datos personales se ajusta a la normativa sobre protección de datos, según la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPDGP).

Por una parte, informamos a las y los clientes a través de las condiciones generales de los contratos, sobre los derechos de acceso, rectificación y cancelación de los datos de carácter personal de los ficheros automatizados. Nuestra entidad es titular y responsable de estos ficheros, y su tratamiento se realiza, según la ley vigente, protegiendo la confidencialidad y el uso adecuado. Los ficheros que contienen datos de carácter personal están declarados a la Agencia de Protección de Datos (APD). Para ejercitar su derecho, hay que dirigirse por escrito a la entidad, enviando la petición a través de correo postal, o presentándola en una oficina. Las peticiones se atienden en el Servicio de Información.

Por otro lado, elaboramos y divulgamos de manera interna el Documento de Seguridad, y cada dos años realizamos una auditoría sobre el cumplimiento de la LOPDGP.

### Otras actuaciones:

- Seguimiento del Código de Conducta Telemático: garantiza el buen uso de los medios técnicos y contribuye a concienciar a las y los empleados del uso seguro de los equipos informáticos y de las comunicaciones, tanto fuera como dentro de las instalaciones.
- Manuales de seguridad informática, de obligado conocimiento y cumplimiento.
- Plan de continuidad: permite seguir con la actividad ante incidentes en el Centro de Proceso de Datos, con pruebas periódicas como parte del mantenimiento.
- Herramientas y controles de seguridad: garantizan que las y los usuarios acceden exclusivamente a la información que necesitan para su trabajo, y evitan intrusiones externas en los sistemas de información, como son los virus y otro tipo de programas.

### Información a clientes

Facilitamos a las y los clientes información pertinente, exacta, clara y veraz sobre sus cuentas, operatoria, características de productos y servicios, evolución de fondos (normativa de la CNMV) y comisiones y costes. Además de cumplir con los requisitos legales, la información es una parte intrínseca del servicio y de la relación entidad-cliente. En este sentido, se imparte formación específica a los equipos de gestión comercial sobre cómo se transmite esta información a clientes.

**“En la comercialización de productos en Internet, hemos implantado procedimientos para garantizar la seguridad, y la información pertinente. Así, se solicita la confirmación de lectura y conocimiento de las condiciones, siempre que procede, antes de cerrar la contratación.”**



También la publicidad tiene como finalidad informar sobre determinados productos y servicios. Las entidades financieras tenemos la obligación de comunicar la publicidad sobre productos financieros a los órganos reguladores: Banco de España y la CNMV, y en nuestro caso, al Gobierno Vasco en lo relativo a la publicidad en la CAPV.

### Campañas publicitarias presentadas

---

Gobierno Vasco . . . . .	12
Banco de España . . . . .	22

---



**“Toda la información que llega a las y los clientes se revisa y adapta a los principios de comunicación no sexista, en la línea del proyecto a favor de la igualdad de hombres y mujeres”.**

Dentro del marco de este proyecto, existe un requisito de información y consulta a clientes que abren una cuenta en nuestra entidad: debemos consultar expresamente el orden de titularidad, y en caso de indiferencia, aplicamos el orden alfabético de los apellidos. Cada mes se revisan los resultados de este procedimiento: a 31 de diciembre, el porcentaje de cuentas en las que una mujer es titular alcanza ya el 18,35%, frente al 17,67% del año anterior.



relación con el equipo humano



Nuestro equipo humano es la pieza angular sobre la que se asienta BBK. Los hombres y mujeres de la entidad son la clave para desarrollar nuestra misión y visión, y su participación es fundamental para seguir generando valor para toda la sociedad.

La gestión del equipo humano se sustenta en los siguientes principios:



- Transparencia.
- Igualdad de oportunidades.
- Participación de la plantilla.
- Respeto por los y las trabajadoras.
- Eficiencia en la gestión y productividad.
- Promoción del uso del euskera.
- Orientación a cliente interno.

La gestión de los recursos humanos es una de las plataformas de apoyo sobre la que se sustentará el crecimiento de la entidad en los próximos años. La primera consecuencia práctica es el impulso para **reforzar las áreas comerciales**, con efecto directo en la política de recursos humanos a medio plazo. Esta situación determinará la orientación del aprendizaje, con planes de formación específica para gestores y gestoras comerciales, y la especialización técnica creciente en las áreas de apoyo y Obra Social.

## Expectativas del equipo humano

Para gestionar de forma efectiva nuestro equipo humano, debemos conocer e integrar en la organización sus expectativas y necesidades. Para ello, realizamos encuestas periódicas sobre diferentes temas: contenido del trabajo, ambiente físico, recursos, condiciones laborales, cargos superiores inmediatos, 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 la entidad, etc.

## Conciliación vida laboral y familiar

Sin lugar a dudas, se trata de una cuestión de gran relevancia en la sociedad actual, que influye de forma directa en el grado de satisfacción. La respuesta a este tema viene dada por la negociación de los convenios colectivos:

- **Permiso de lactancia:** permite optar por la forma reconocida en el Estatuto de los Trabajadores, o ampliar en días laborables el período de descanso por maternidad.
- **Reducción de la jornada por guarda legal** en el Área Financiera, cuando quien lo solicita está al cuidado de menores de 6 años o de personas con disminuciones físicas o psíquicas que no desempeñan otra actividad retribuida: se amplían las circunstancias del supuesto legal, y se ofrece la posibilidad de una reducción inferior al mínimo previsto en la ley, a la vez que se facilita la reducción de las jornadas de tarde.
- **Jornadas a turnos en el Área Financiera:** las empleadas con hijos e hijas menores de 3 años tienen derecho preferente para acceder al turno que soliciten.
- **Incremento de la ayuda para escuelas infantiles** para hijos e hijas entre 0 y 2 años: esta ayuda ya existía anteriormente y para el periodo de vigencia del Convenio del Área Financiera se incrementa en un 52,21%. Las ayudas para el resto de estudios se han incrementado un 11,5%. En la Obra Social existe una ayuda equivalente para 0 a 5 años.

## Formación y comunicación

- **El nuevo Portal Interno**, en fase de pruebas a finales de 2004, introduce mejoras importantes en la comunicación entre departamentos y personas, y en la agilización de trámites y solicitudes.
- **Cursos específicos** para los nuevos y nuevas gestoras, para completar la formación de los diferentes programas de la red comercial.

## Transparencia en la selección y acceso a puestos de trabajo

Los procesos de selección, concursos de méritos y capacitación ofrecen garantías de transparencia e imparcialidad, tal y como se comenta más adelante.

## Perfil de la plantilla



“El personal activo a 31 diciembre de 2004 está formado por 2.574 personas: 2.242 en la Actividad Financiera y 332 en la Obra Social. Existe además un grupo de personas adscrito a los programas de prejubilación, según lo previsto en los convenios”.

El 44% de la plantilla son mujeres y el 56% hombres. Existe una tendencia al equilibrio, ya que en los últimos años la mayoría de las personas incorporadas son mujeres. También la proporción de promociones en 2004 ha sido equilibrada en cuanto a la distribución de sexos.

El perfil medio se corresponde con hombres y mujeres que trabajan a jornada completa y disfrutan de un empleo estable, como queda patente en los datos de edad y antigüedad medias: 44,2 y 19,6 años, respectivamente.



“Una de las tendencias más significativas es el creciente peso porcentual del personal asignado a la red comercial frente al destinado a servicios centrales: el 76,6% de la plantilla de la Actividad Financiera forma parte de los equipos de gestión comercial”.

También ha aumentado significativamente el porcentaje del personal en otras áreas geográficas: en la actualidad, el 15% está destinado a comunidades autónomas distintas de la C.A.P.V.

El 2,7% de nuestro personal presenta algún grado de discapacidad. Desde la organización, se realizan todas las actuaciones precisas para adecuar el puesto de trabajo a sus necesidades.

Según los convenios, la retribución de las categorías profesionales se basa fundamentalmente en elementos fijos. También existen elementos cuantitativos y cualitativos de retribución variable, ligados a objetivos financieros y no financieros (objetivos de crecimiento global y calidad de servicio a medio plazo, por ejemplo). Este año hemos revisado el sistema de desarrollo profesional e incentivos de retribución variable, para hacerlo más transparente y alinearlos con los objetivos del Plan Director. El coste de personal en el ejercicio 2004 ascendió a 156.858 miles de euros, en tanto que en el año 2003 fue 154.031 miles de euros.

## Evolución y desarrollo del equipo humano

En cuanto a la **selección del personal**, la mayoría de las contrataciones se realiza mediante concurso público de selección, con pruebas objetivas de conocimiento y entrevistas de competencias. Este sistema cuenta con requisitos de procedimiento que garantizan la transparencia e imparcialidad. Se trata de convocatorias de carácter público, que se realizan utilizando un lenguaje no-sexista. Además, cuentan con bases objetivas, cuya aplicación controla un tribunal constituido al efecto, en el que participa una representación del personal. Para mayor garantía, son procesos auditados, en los que se supervisan las actuaciones del tribunal y se custodia la documentación durante su tramitación. A partir de este ejercicio, en todas las fases de los procesos de selección se aplica la “Regla de los Cuatro Quintos” (IRA: EEOC; 1978); esta regla garantiza que no existen factores incontrolados o involuntarios que provoquen discriminación indirecta.

**“100 personas se han incorporado a la Actividad Financiera a través de concurso público y otras tantas lo harán durante el 2005, según lo previsto en el convenio actual. Los equipos de las áreas comerciales se han reforzado con 19 profesionales con experiencia, en la línea de los objetivos del Plan Director.”**



En la **Obra Social**, se han incorporado con carácter indefinido 3 personas por convocatoria pública.

En cuanto al **relevo generacional**, se están aplicando programas de prejubilación para personas con 60 años durante la vigencia del convenio; este año se han jubilado y prejubilado 116 personas. Adicionalmente, el Consejo de Administración aprobó el 30 de diciembre y con carácter extraordinario, la ampliación y el cierre del Plan de Prejubilaciones para todo el horizonte del Plan Director.

El 95,9% del personal contratado a 31 de diciembre tiene carácter indefinido. También realizamos contrataciones temporales, para campañas concretas (IRPF) o situaciones de interinidad (cobertura de permisos por maternidad, permisos retribuidos, permisos no retribuidos, bajas por incapacidad temporal, entre otros). El equivalente personas / año durante el 2004 supone el 3,7% de la plantilla total.

Por último, hemos colaborado en la elaboración de la “Guía para un proceso de selección no discriminatoria”, auspiciada por el “Grupo de Empresas por la Igualdad”, en el que participamos. Este grupo surge con el impulso y la co-financiación de Emakunde y del Fondo Social Europeo, para contribuir a mejorar la igualdad de mujeres y hombres en las empresas.



**“Apoyamos el crecimiento profesional y la asunción de responsabilidades y damos prioridad a la promoción interna frente a la selección externa”.**

Para la **promoción interna** se tienen en cuenta la formación, méritos, experiencia y capacidades, y se realizan regularmente procesos de evaluación de las competencias profesionales. Estos procesos cuentan con el mismo rigor metodológico que los de selección: también en estos casos se constituye un tribunal de supervisión, en el que está representada la plantilla. El resultado de estos procesos se comunica a cada participante y a la vez, se identifican las áreas de mejora.

Apostamos por el **aprendizaje continuo y la formación**, entendido como un factor de excelencia y motivación. Para esta cuestión se reserva un tiempo de la jornada laboral anual y se articulan diversos programas.

#### Programa de acogida a personal de incorporación reciente

Contribuye a facilitar la identificación con nuestros valores y cultura. Para ello, se llevan a cabo acciones formativas, capacitación en puestos clave de una oficina, relación directa con responsables del equipo y sesiones trimestrales de tutoría con líderes de la organización. Más de 700 personas han participado en este programa desde su puesta en marcha; 115 en el último año.

En esta primera etapa formativa se fomenta la rotación de la ubicación y de la actividad. Por ello, el índice de rotación interna en los años en los que se incorporan personas por convocatoria pública es mayor; en 2004 se ha producido un incremento superior al 100%.

### Planes de formación

Tratan de dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones. Estos Planes se dividen en “familias” dentro de la actividad de la entidad:

- Plan de la Red Comercial, en torno al Plan Comercial.
- Planes de las Áreas Soporte. Son definidos por las y los responsables de cada área para un horizonte de 2 años y se refieren al conocimiento específico.
- Planes de las Obras Sociales en diferentes áreas.

En el área comercial tienen especial relevancia los programas específicos de capacitación y formación en puestos clave (dirección de oficinas, gestores y gestoras comerciales y bancas especializadas, etc.). La trascendencia de estos programas viene dada tanto por el número de asistentes como por los recursos que se destinan.

### Otras actuaciones

- Formación a más de 350 personas para el Servicio “Rentanet”.
- Acuerdos con centros educativos, para realizar prácticas en nuestra entidad.
- Formación en comunicación no-sexista a 48 personas con responsabilidades en comunicación interna y externa, con el apoyo del Gabinete de Presidencia de la Diputación Foral de Bizkaia, Unidad para la Igualdad de Oportunidades y Políticas de Género.

**“Apostamos por la igualdad de hombres y mujeres, por dotarnos de los medios que garantizan la contribución a la entidad de todas las personas en condiciones de igualdad”.**



Entre otras actuaciones que se detallan a lo largo de esta memoria, las iniciativas más destacadas en materia de igualdad son:

- Hemos editado y distribuido la “Guía para el uso de un lenguaje igualitario en BBK”.
- Se están adecuando progresivamente las pautas de comunicación no-sexista en numerosos documentos: manuales, circulares, anuncios, memorias, Plan Estratégico, Internet, etc.

- Hemos realizado un estudio sobre la igualdad en la entidad, en el que ha participado la plantilla: sondeo de opinión, aportaciones, etc. Se han analizado las conclusiones y recomendaciones de mejora, y hemos aprobado el Plan de Igualdad 2005-2007.
- Informamos de las principales acciones, y facilitamos la participación a través del buzón igualdad@bbk.es, escritos y teléfono.

## Aspectos socio-laborales

Los convenios colectivos regulan de forma amplia materias como: clasificación del personal, ascensos, retribuciones, jornada laboral, vacaciones y permisos, acción social y previsión social.

- El **Convenio Colectivo para la Actividad Financiera**, firmado el 30 de julio de 2003 y publicado en el BOB del 30 de septiembre, con vigencia para los años 2003, 2004 y 2005.
- El **Convenio Colectivo para la Obra Social**, firmado el 11 de julio de 2002 y publicado en el BOB del 18 de septiembre, con vigencia para los años 2002, 2003 y 2004.

Todas las personas de la plantilla cuentan con **beneficios sociales** que mejoran los reconocidos en la legislación: ayuda económica para estudios propios o de descendientes, seguro colectivo de vida, subvención por vacaciones en la Residencia de las Cajas de Ahorros, complementos económicos de Incapacidad Temporal y Permiso por Maternidad, Iguala Médica Colectiva complementaria a la Seguridad Social, Previsión Social Complementaria (EPSV) y Subvención al club social.

Así mismo, disponen de **productos y servicios bancarios en condiciones ventajosas**: cuenta de abono de nómina, préstamos para adquisición de vivienda y cuenta de crédito para otras necesidades.

Por otro lado, apoyamos la participación de la plantilla en actividades sociales, entre otras, en el **Club Social**, que financia la propia entidad y organiza cursos y actividades deportivas y culturales.

En lo referente al derecho a la libre sindicación reconocido en el Estatuto de los Trabajadores y la Ley Orgánica de Libertad Sindical, así como al derecho a la negociación colectiva:

- Los y las trabajadoras participan en las distintas negociaciones, a través de sus sindicatos. En la actualidad, cinco organizaciones disponen de sección propia. La representación social de la plantilla se articula a través de cuatro Comités de Empresa, en los que están integradas las candidaturas de estas secciones sindicales, y que se eligen mediante elecciones cada 4 años.

- Actividad Financiera, Edificios Centrales (17 personas)
- Actividad Financiera, Otros Centros (23 personas)
- Actividad Financiera, Madrid (9 personas)
- Actividad Obra Social (13 personas)

Las competencias de estos comités están establecidas en el Estatuto de los Trabajadores: participación en procesos periódicos de negociación colectiva, garantía de los intereses de las y los trabajadores e información a la plantilla que representan.

Por otra parte, las y los representantes realizan visitas a centros de trabajo para conocer el nivel de satisfacción de los equipos, y si existe alguna reclamación, canalizan su resolución.

Para facilitar esta comunicación, contamos con diferentes medios de consulta y diálogo: visitas de las representaciones sindicales a los centros de trabajo, revistas de cada sindicato, comunicaciones conjuntas en documentos escritos, encuestas, asambleas y reuniones por zonas.

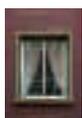
## Prevención de riesgos laborales

Dentro del **Programa de Acogida a Personal de Incorporación Reciente**, informamos de los riesgos laborales inherentes al puesto de trabajo y se imparten los conocimientos sobre la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, seguridad en la oficina, planes de emergencia, lucha contra el fuego, manejo y manipulación de cargas, y trabajo con pantallas de visualización de datos. Dentro de la campaña de autoprotección en centros de Obra Social, se realizan sesiones de reciclaje en emergencias, con formación teórica y simulacros de evacuación de los centros.

**“369 personas han recibido el curso vestibular de prevención de riesgos laborales en la Actividad Financiera, y 310 en la Obra Social”.**



La prevención de riesgos pasa por la **participación y concienciación de toda la plantilla**. Para fomentar esta actitud, se aportan distintos medios: 4 circuitos preventivos (comunicación de situaciones de riesgo, seguimiento del mantenimiento de los medios de extinción, reposición de botiquines y gestión de accidentes) y la colaboración entre áreas (Obras y Mantenimiento, Compras, Recursos Humanos y Red de oficinas)



“Este año hemos atendido 47 comunicaciones de posibles situaciones de riesgo a través de los diferentes circuitos”.

Todos los centros de trabajo nuevos cuentan con un **Plan de Emergencias** específico, que se revisa cada vez que se modifican las estructuras y siempre que se detectan situaciones mejorables. La revisión de un Plan de Emergencia concluye con la redacción de otro nuevo y con la formación.



“En el ejercicio 2004 se han revisado 40 Planes de Emergencia. También se han realizado 53 simulacros de evacuación en centros de la Obra Social y de la Actividad Financiera”.

Para planificar la actividad preventiva, se realizan **visitas a los centros de trabajo**, para verificar las condiciones de seguridad y medir las variables ambientales. Estas visitas son una herramienta preventiva de gran valor, por su contenido formativo e informativo y por el diagnóstico de la situación que nos aportan.



“En 2004 se han realizado 150 inspecciones a centros de trabajo; en 121 se midieron también las condiciones ambientales. Hemos realizado estudios ergonómicos de puestos de trabajo en 2 oficinas”.

Los ejes centrales de la **vigilancia de la salud** son el sistema de reconocimientos médicos de inicio o periódicos, la atención permanente durante el horario laboral y la atención por estrés post-traumático tras atraco. Es una atención interdisciplinar, que también participa con criterios médicos en el estudio de puestos de trabajo y su adecuación a las personas. En aplicación de la legislación vigente, mantenemos un escrupuloso respeto por la confidencialidad de los datos médicos.



“En este ejercicio se han realizado 1.582 reconocimientos médicos, 3.832 consultas y 3.222 actuaciones sanitarias. El apoyo psicológico tras atraco se aplicó en 4 ocasiones”.

La **plantilla participa en la previsión de riesgos laborales** de forma personal (a través del Circuito de Comunicación de Situaciones de Riesgo o con consultas) y a través de las y los delegados de prevención en los Comités de Seguridad y Salud Laboral; son los órganos paritarios y colegiados para la consulta regular y periódica de las actuaciones en prevención de riesgos (L.P.R.L.31/1995, art. 38.1). En este último año se han realizado 16 reuniones.

## Bilingüismo

“En BBK bilingüismo es sinónimo de servicio, calidad y cultura. El 30,8% de la plantilla es bilingüe”.



Somos una entidad fuertemente arraigada en Bizkaia y tradicionalmente, desempeñamos un papel importante en la promoción del bilingüismo, tanto a través de los servicios financieros, como apoyando actividades sociales y culturales. Estas son nuestras herramientas y bases para esta labor:

- **Plan de Normalización del Euskera**, que garantiza que el euskera se considera idioma de trabajo y servicio. El Plan se apoya en los diferentes convenios colectivos y la Normativa del Euskera (Consejo de Administración, 1997).
- **Recursos:** Comisión y Servicio de Bilingüismo, y otros servicios externos (euskaltegis, equipos de traducción, formación y asesoría).

### Recursos a disposición del personal

- Clases de euskera, con diferentes modalidades.
- Capacitación laboral en este idioma: euskera técnico y formación individualizada.
- Formación general impartida en euskera.
- “Telelaguntza”: formación a distancia para la capacitación lingüística.
- “BBKbarri”: revista interna bilingüe, de información general.
- “BBKcorpus”: diccionario electrónico a disposición del personal.

Resultados 2004:

**Clases de euskera: 177 participantes, con 22.382 horas de clase. El 70% han superado el curso.**  
**Capacitación laboral: Euskera Técnico: 120 personas, con 3.872 horas lectivas. Formación individualizada: 83 participantes, con 507 horas de formación.**  
**Formación general en euskera y/o bilingüe: 10.407 horas (incremento del 10%).**



## Servicio a clientes

Todas las personas que así lo demandan, tienen garantizado el servicio en euskera. Como pauta general, todas las **comunicaciones** a clientes se realizan tanto en euskera como en castellano.

En la **red de oficinas** de Bizkaia, nuestro reto consiste en adecuar el porcentaje de personal bilingüe al perfil sociolingüístico de cada localidad. Desde hace siete años contamos con una red de oficinas bilingües, en las que todo el personal está capacitado para atender las necesidades de las y los usuarios en ambos idiomas, sea cual sea el motivo de la atención.

Todos los **servicios a distancia** ofrecen una atención bilingüe: cajeros automáticos, “BBK por teléfono” e Internet.

En cuanto al **Servicio de Renta**, hacemos un esfuerzo especial por asegurar una atención bilingüe y en consecuencia, el personal recibe formación en ambos idiomas.



**13 oficinas están incluidas en la Red Bilingüe,  
3 en universidades, 8 en zonas vasco-parlantes  
y 2 en Bilbao.**

**Servicio de Renta: 8.500 personas  
optaron por ser atendidas en euskera.  
Personas bilingües en oficinas: 584,  
el 34,1% del total.**



relación con la sociedad



## política de la Obra Social

La Obra Social es consustancial a la propia naturaleza de BBK y de forma permanente se va adaptando a las demandas del entorno. Cada año destinamos a este compromiso con la sociedad el 30% del beneficio. El presupuesto de este año asciende a 62 millones de euros.

Las actuaciones sociales se dirigen a todas las personas y ámbitos, en función y en la medida de sus necesidades. La exclusión social no es un problema que afecta únicamente a determinados colectivos: todas y todos podemos vernos afectados por procesos de exclusión social y, a la vez, podemos participar en procesos que generan mayor inclusión social.

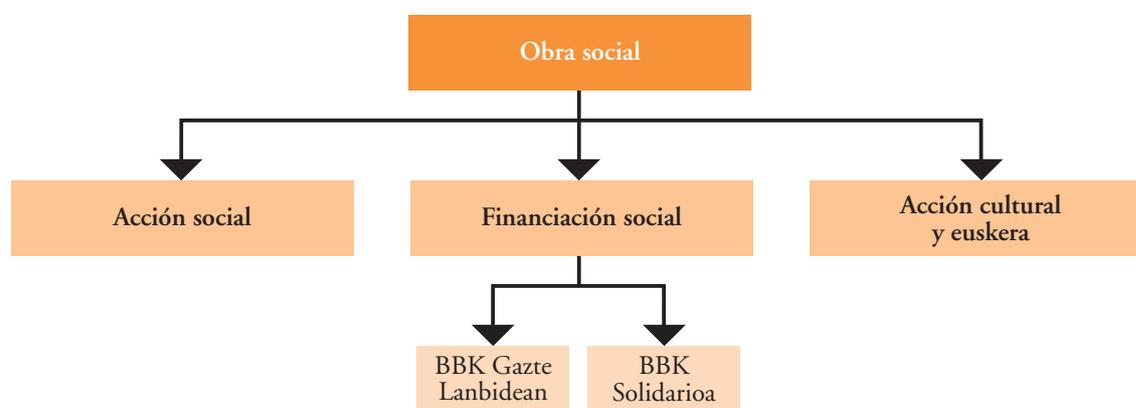
Son objetivo de la Obra Social todas las personas, grupos, organizaciones y comunidades de nuestro entorno, en tanto que vivan riesgos o presenten situaciones de exclusión social, o puedan involucrarse o participen en procesos que generan mayor inclusión social. La acción social pone el acento en la promoción y prevención, aunque puede tener en ocasiones un carácter asistencial o paliativo.

La Acción Social no es la única expresión de nuestra responsabilidad social, aunque sí el rasgo principal que nos diferencia frente a otras entidades financieras y el máximo exponente de nuestro compromiso con la sociedad.

Los principales rasgos de nuestra **visión** son:

- Hacemos una aportación socialmente responsable en la construcción de una sociedad inclusiva y participativa a escala tanto local como global.
- Centramos nuestra contribución en procesos de financiación de la acción social e inserción social.
- Somos una organización referente en la financiación privada de la acción social de nuestro entorno.
- El objetivo de nuestro modelo de actuación es que una parte del público destinatario deje de serlo y pase a utilizar los mecanismos normalizados de financiación.
- Ofrecemos respuestas principalmente a los segmentos en los que la necesidad de apoyo es mayor, y atendemos otros segmentos que permiten componer un espectro más abierto y contribuir así a conseguir el mayor respaldo y legitimación.
- Vamos regulando nuestra presencia donde la intervención social está más asentada y asumida por los poderes públicos y nos dirigimos a nuevos espacios, más novedosos, menos atendidos y más fronterizos.
- Nuestro interlocutor y aliado fundamental es el Tercer Sector de acción social, y contribuimos a su autonomía, fortalecimiento y desarrollo.
- Somos aliados de las instituciones públicas, y compartimos objetivos y procesos.
- Somos referentes en materia de innovación social.

La organización funcional de la Obra Social, sobre la que se estructura toda su actuación queda reflejada en el siguiente esquema:



La actividad de este año ha estado marcada por la elaboración del **Plan Estratégico**, cuyos objetivos se detallan en el capítulo “Responsabilidad social en el sistema de gestión de BBK”. Aunque el desarrollo del Plan no corresponde a esta memoria, queremos dejar constancia de sus principales actuaciones previstas, ya que entendemos que sirven para hacer más claro el sentido de este compromiso social.

- **Financiación de procesos que favorecen la inclusión social.** Especialmente atendiendo la inclusión en el sistema financiero (aunque sin olvidar otras realidades de exclusión). Contempla, además, la financiación de los agentes sociales que trabajan a favor de la inclusión social, con lo que cobran una importancia mayor las actuaciones de BBK Gazte Lanbidean y BBK Solidarioa. Además, el Plan prevé la puesta en marcha de nuevas actuaciones: Plan de Vivienda de Protección Oficial en alquiler, Residencias y apartamentos tutelados para la Tercera Edad y fomento del Comercio Justo.
- **Apoyo y fortalecimiento del Tercer Sector de la Acción Social.** Las entidades sociales sin ánimo de lucro constituyen el pilar básico de interlocución de la Obra Social y son, junto con las instituciones públicas, el principal aliado. El Plan prevé la creación de un “Hotel de Entidades”, que dará cobijo a la actividad de unas 20 pequeñas organizaciones y coordinadoras.
- **“Centro Ola”.** Centro de Atención Integral para personas con discapacidades intelectuales, con unidades de atención e investigación en las instalaciones del Instituto Ola. Se trata de una infraestructura pionera en este terreno, que nace con la vocación de convertirse en referente en el terreno de la atención e investigación de las discapacidades intelectuales. Contará con un Centro de día para adultos, al que inicialmente optarán 300 personas. Además, ofrecerá servicios de orientación a familias para la transición de la edad escolar a la adulta, un centro pre-laboral, un taller ocupacional, una unidad de alivio familiar y una unidad de Investigación.
- **Tercera Edad.** El Plan propone acrecentar esta oferta y adaptarla a las nuevas necesidades del entorno, como son el cambio en el perfil de las personas en edad de jubilación y prejubilación, el incremento y diversificación de la oferta de ocio y formación para la Tercera Edad, etc.
- **Actuaciones específicas en torno a las necesidades de las mujeres.** Incluye fomentar la transversalidad de género, de cara a promover la igualdad de hombres y mujeres. Este punto viene a reforzar nuestro compromiso por la igualdad, tal y como queda patente en las diversas iniciativas que venimos desarrollando en otros ámbitos.
- **Investigación, Desarrollo e Innovación.** Con atención especial hacia la investigación, el desarrollo y la innovación en el campo de la Acción Social, como herramienta para seguir manteniendo el nivel de referencia actual.

## A) Acción social

### Infancia y juventud

“Ofrecemos servicios básicos para la conciliación de la vida laboral y familiar y proyectos pioneros en materia de ocio creativo y fomento de los valores de la convivencia”.



Disponemos de un total de 20 escuelas infantiles, 18 como Obra Propia y 2 en Colaboración, con 1.345 niños y niñas. Hemos establecido la oferta de plazas de 0 a 2 años, como respuesta a las necesidades en este tramo de edad y a la disminución de la demanda de 2 a 3 años, que está siendo asumida por los centros públicos y privados. El aumento de la demanda de educación en euskera nos ha llevado a ampliar esta oferta, hasta alcanzar el 80% del total.

Por otro lado, durante el curso escolar nuestras dos residencias infantiles actúan como equipamientos de apoyo al sistema educativo de Bizkaia, con una oferta centrada en las últimas demandas educativas y sociales y con medios de vanguardia. El 70% de las y los escolares de Bizkaia acuden a las Residencias durante su periodo de escolarización. El 50,5% de las estancias se realizan en euskera y el resto en bilingüe.

- En la residencia Nuestra Señora de Begoña de Pedernales se ubica el **Centro de Educación Ambiental**. Las estancias son semanales; 62% en euskera, 16% en bilingüe y el resto en castellano. Se realiza en colaboración con el Gobierno Vasco. 3.168 niñas y niños de 105 centros escolares han participado en esta actividad, con 191 personas de sus equipos docentes. En este mismo centro se realiza el programa **Fin de Semana en Sukarrieta**, en régimen de internado, con actividades para conocer el entorno de Urdaibai. El 84% de estas actividades se realiza en euskera. En 2004 han acudido 2.280 niños y niñas de 47 centros escolares, con 56 profesores y profesoras. Por último, la residencia también ofrece **visitas organizadas a la granja escolar**, en las que este año han participado 986 escolares.
- En la Residencia Infantil de Briñas se realiza el **Taller de comunicación audiovisual**, en estancias semanales para el primer ciclo de ESO (entre 12 y 13 años), durante las cuales se elabora una película en DVD (este año se ha realizado el cambio en la tecnología, de analógica a digital). El 42% de la actividad se realiza en euskera, el 25% en bilingüe y el resto en castellano. Este año han participado 2.231 niñas y niños de 46 centros (96 películas y 10 vídeo-clips). 136 profesores y profesoras han acompañado a los grupos.

En estas residencias se realizan cada año las **colonias de verano**, para niñas y niños entre 7 y 13 años. Para responder al continuo aumento de la demanda, hemos realizado 8 turnos de una semana y 1 de dos. Gracias a esta ampliación de la oferta, ha sido posible atender el 78,41% de las solicitudes. En la Residencia de Briñas se realizaron 9 turnos, 5 de ellos en bilingüe y 4 en euskera, con 2.249 niños y niñas y visita de 4.199 familiares. En la Colonia de Sukarrieta 5 de los 9 turnos fueron en euskera y los otros 4 bilingües. La participación ha sido de 1.775 niños y niñas y visita de 3.712 familiares.

Esta oferta se complementa con **programas y actividades para los meses de verano**: campus deportivos y de idiomas, actividades deportivas en municipios, etc. También durante el curso escolar ofrecemos un amplio programa, del que se benefician las y los titulares del Plan Gaztedi.

## Mayores



**“Ofrecemos recursos socio-asistenciales y una amplia oferta de ocio y formación para las y los mayores de Bizkaia: residencias, centros de día y clubes, un programa de actividades y formación universitaria”.**

Nuestras **Residencias** ofrecen diferentes modalidades de atención. La residencia Reina de la Paz, con 330 plazas, y la Residencia Bolívar, con 24, han desarrollado su actividad con un nivel de ocupación total. Junto a ellas, colaboramos en otras 3 residencias, con lo que la oferta ha alcanzado a 836 personas a lo largo del año.

Con una nueva obra aprobada por la Asamblea General, son ya 14 los **Centros de Día** repartidos por Bizkaia, en colaboración con la Diputación Foral y los ayuntamientos. Este último equipamiento consiste en un centro de día en Orduña, con una aportación de 272.000 euros para adquirir el local que será cedido al consistorio.

Contamos con 61 **clubes de jubilados y jubiladas**, 30 como obra propia y 31 en colaboración. En estos centros y en las 49 asociaciones con las que colaboramos se desarrolla el **Programa de Actividades para mayores**, con una amplia oferta de actividades en diferentes áreas: prevención y salud, arte y cultura, formación, nuevas tecnologías, ocio, etc. Este año hemos realizado más de 2.000 actividades, con 46.500 plazas ofertadas y 14.000 participantes diferentes.

Esta oferta formativa se completa con las actividades de las **Aulas de la Experiencia**, que en colaboración con la UPV, permiten adquirir conocimientos y titulación universitaria a las y los mayores.

Por último, y como en años anteriores, hemos patrocinado y participado en el Certamen **Nagusi 2004**, celebrado en octubre y, por vez primera, en el nuevo recinto ferial de Bilbao Exhibition Centre (BEC), con un gran éxito de público.

## Colectivos con necesidades especiales

El **Instituto Ola** es un centro concertado con el Gobierno Vasco para jóvenes con discapacidad psíquica entre 4 y 20 años (71 alumnas y alumnos este año). Ofrece un internado para personas matriculadas que realizan estancias de lunes a viernes. Además, durante este año hemos cedido las instalaciones a asociaciones para llevar a cabo programas de vacaciones y de alivio familiar, con estancias quincenales, puentes y fines de semana. En estas mismas instalaciones contamos con un Centro de día terapéutico, para niños y niñas con problemas transitorios de adaptación e integración en sus centros educativos.

El Taller Ocupacional **Iturlan** se ocupa de la inserción socio-laboral de personas con discapacidad intelectual. 123 hombres y mujeres, mayores de 19 años, acuden diariamente.

La Fundación **Eragintza** es una obra en colaboración para la reinserción sociolaboral de personas con enfermedad mental de larga duración, con más de 350 personas usuarias. En el ámbito de la promoción empresarial gestiona el centro de empleo LAVANINDU de lavandería industrial, que en la actualidad emplea 75 personas.

Y por último, la Fundación **Argia**, también obra en colaboración, ofrece asistencia integral a personas con enfermedades mentales crónicas, con actividades asistenciales y sociales para la prevención, tratamiento, rehabilitación y reinserción social. Desarrolla sus actividades en el Hospital de Día de la Residencia de los Padres Trinitarios de Algorta (con más de 100 personas atendidas) y a través de la Unidad de Pisos Tutelados, constituida por una red de 13 pisos o unidades de convivencia (66 personas).

## Colaboraciones con la iniciativa pública

La Asamblea General ha aprobado en este ejercicio tres nuevas obras en colaboración.

- **Centro de Inserción Social para personas en situación o riesgo de exclusión social:** cesión al Ayuntamiento de Sestao de un local que gestiona Bagabiltza.
- **Centro de día para personas en situación de exclusión social:** cesión al Ayuntamiento de Arrigorriaga de un local en Ollargan, que gestiona la Asociación Zubietxe.
- 1,5 millones de euros para la **mejora de instalaciones deportivas de Bizkaia**, en colaboración con la Diputación Foral de Bizkaia y los ayuntamientos.

## Colaboración con la iniciativa privada sin ánimo de lucro

Este año hemos resuelto la **III Convocatoria de este Programa de apoyo a Proyectos Sociales**, en marcha desde 2001. Su objetivo es apoyar a las personas y colectivos más necesitados, mediante la ayuda a proyectos de las entidades sociales. La población beneficiaria directa de los proyectos de esta última convocatoria asciende a 217.000 personas.



**“La última destinataria de estas ayudas es la sociedad de Bizkaia y la del resto de territorios donde se han desarrollado los proyectos que hemos apoyado”.**

Por otro lado, dentro de las distintas actuaciones de apoyo a las entidades sociales, hemos realizado una campaña para abordar su proceso de informatización, con **préstamos al 0% de interés para equipos informáticos**.

La Agencia para el Voluntariado y las Asociaciones **“Bolunta”** se ocupa de la promoción del tejido asociativo y del fomento del voluntariado; en 2004 ha presentado el primer “Estudio sobre voluntariado en Bizkaia”. En este ejercicio, hemos aportado 210.354 euros para su funcionamiento. Esta agencia es una obra en colaboración con la Diputación Foral y la Fundación EDE.

### Otras actuaciones

**Sector Primario.** Hemos patrocinado, organizado y colaborado en 198 ferias, muestras y concursos agrícolas, ganaderos y micológicos. También en este terreno colaboramos con el Departamento de Agricultura de la Diputación Foral de Bizkaia y con los ayuntamientos. Hemos suscrito un **convenio de colaboración con EUDEL** para regular las ferias que se celebran en los municipios de Bizkaia.

**Campaña de playas de la Federación Vizcaína de Salvamento y Socorrismo.**

Continuamos con el patrocinio de la campaña en las 24 playas de nuestro litoral. Gracias a esta colaboración, contribuimos a realizar una labor de prevención, salvamento y socorrismo de la que se beneficia la totalidad de los habitantes de Bizkaia.

**Centros de Promoción de la Mujer.** Obra en colaboración que realiza actividades culturales, formativas y de ocio para mujeres, de cara a mejorar su integración social. 2.400 mujeres han participado en la oferta de los 22 centros.

## Resultados de la Acción Social en 2004

### Escuelas infantiles

	Nº Centros	Coste Total (Incluido Amort.)	Personal	Niños y niñas atendidas	Valor Neto Inmovilizado
Obra Propia .....	18	8.825	162	1.220	6.919
Obra en Colaboración .....	2	572	–	125	275
<b>Total .....</b>	<b>20</b>	<b>9.397</b>	<b>162</b>	<b>1.345</b>	<b>7.194</b>

### Residencias infantiles

	Coste Total (Incluido Amort.)	Personal	Escolares/ profesorado y visitantes	Valor Neto Inmovilizado
Colonia Infantil de Pedernales .....	2.169	16	12.168	4.116
Residencia Infantil de Briñas .....	1.656	3	8.815	5.263
<b>Total .....</b>	<b>3.825</b>	<b>19</b>	<b>20.983</b>	<b>9.379</b>

### Residencias para mayores

	Coste Total (Incluido Amort.)	Personal	Usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado
Reina de la Paz .....	3.588	56	360	14.619
Bolívar .....	334	12	28	33
Sacerdotes de Begoña .....	73	–	25	187
Centro Aspaldiko .....	1.353	–	398	12.650
Residencia de Derio .....	–	–	25	–
<b>Total .....</b>	<b>5.348</b>	<b>68</b>	<b>836</b>	<b>27.489</b>

### Centros de día y clubes de jubilados y jubiladas

	Nº Centros	Coste Total (Incluido Amort.)	Personal	Estimación usuarios/as	Valor Neto Inmovilizado
Clubes Obra Propia .....	30	3.720	25	43.500	9.547
Clubes Obra en Colaboración ..	31	408	–	32.400	2.018
Centros de Día en Colaboración	14	736	–	–	2.228
<b>Total .....</b>	<b>75</b>	<b>4.864</b>	<b>25</b>	<b>75.900</b>	<b>13.793</b>

Todos los datos económicos están expresados en miles de euros.

## Necesidades especiales

	Coste Total (Incluido Amort.)	Personal	Beneficiarios/as	Valor Neto Inmovilizado
Centro Educación Especial Ola . . . . .	2.453	40	390	6.038
Taller Ocupacional Iturlan . . . . .	1.204	15	123	1.324
Fundación Eragintza . . . . .	279	–	380	676
Fundación Argia . . . . .	–	–	172	–
Otras actuaciones . . . . .	285	–	–	–
<b>Total . . . . .</b>	<b>4.221</b>	<b>55</b>	<b>1.065</b>	<b>8.038</b>

## Tercera convocatoria del Programa de Apoyo a Proyectos Sociales

	Nº ONG	Proyectos Aprobados	Subvención aprobada
Exclusión social . . . . .	93	55	1.756,6
Cuidadores/as de familiares . . . . .	26	16	308,6
Discapacidades y enfermedades . . . . .	126	97	2.495,8
Mayores con discapacidad . . . . .	29	18	609,8
Inmigrantes . . . . .	64	23	821,1
Cooperación al desarrollo . . . . .	78	26	573,6
<b>Total . . . . .</b>	<b>141 (*)</b>	<b>235</b>	<b>6.565,5</b>

(\*) Algunas ONG participan en más de una convocatoria.  
 Todos los datos económicos están expresados en miles de euros.

## B) Financiación Social

### BBK Gazte Lanbidean Fundazioa

“En 2004, hemos obtenido la Certificación ISO 9001 de Calidad, como reconocimiento de la prestación de servicios para la inserción laboral y formación, la orientación hacia el empleo y el servicio integral de apoyo al autoempleo, mediante la creación de empresas”.



Desde su puesta en marcha en 1998, se consolida en sus actuaciones y cuenta con el reconocimiento de las personas usuarias. En una encuesta de satisfacción sobre autoempleo realizada en noviembre de 2004, las y los jóvenes han valorado de forma muy positiva los apoyos de la fundación.

**Área de autoempleo y creación de empresas.** Facilitamos herramientas para la integración en el mercado laboral, mediante el autoempleo y con la puesta en marcha de iniciativas empresariales. Este año hemos contribuido a la creación de 181 nuevas empresas, con 350 puestos de trabajo.

**Área de empleo.** Programas específicos para la reorientación laboral de jóvenes con formaciones con salida profesional difícil; entre otros, destacamos el programa “Egokitu” para titulaciones universitarias y “Andralan”, para la inserción y reinserción social y laboral de mujeres entre 30 y 45 años.

**Servicio de Orientación Laboral.** Hemos realizado un especial esfuerzo para adaptarnos a los nuevos decretos del Gobierno Vasco, de diciembre de 2003. La Fundación ha sido autorizada como centro colaborador de los Servicios de Orientación para el Empleo - Lanbide, del Gobierno Vasco.

**Área de Universidades y Centros de Formación Profesional.** Hemos puesto en marcha el Servicio de Inserción Laboral de la Universidad del País Vasco (Unilan), que se añade a otras actuaciones que han continuado con su actividad: Vivero de Empresas de la UPV, Beaz e IBAE y Centro de Iniciativas Empresariales de la Universidad de Deusto, “DeustuLan”. Así mismo, seguimos colaborando con los Centros de Formación Profesional para promover el autoempleo.

**“Zurekin Sarean”.** Forma parte del la Iniciativa Comunitaria EQUAL y finalizó en diciembre de 2004. Junto con la Fundación, otros 27 agentes de nuestro territorio han participado en esta experiencia de adaptación de las empresas y de sus equipos a las nuevas tecnologías. Las previsiones iniciales se han superado con creces, y hemos dado servicio a 171 empresas y a 1.192 personas.

Este proyecto ya había sido seleccionado por el Fondo Social Europeo como “Buena Práctica Europea”, y ha participado en un grupo de trabajo en el estado español para la transferencia de los procesos y metodologías, y en otro grupo de trabajo en Bruselas.

**Programas para la movilidad laboral** para ampliar las perspectivas de trabajo de las y los jóvenes, reforzando su perfil profesional y la adaptación a las particularidades de diferentes mercados de trabajo.

- “Euroegokitu”. 29 personas de entre 23 y 41 años han realizado prácticas en Inglaterra.
- “Martxan”. Junto con el Departamento de Empleo Justicia y Seguridad Social del Gobierno Vasco, el Departamento de Empleo y Formación de la Diputación Foral de Bizkaia, está financiado por la Comunidad Europea, dentro del programa “Leonardo da Vinci”. En este ejercicio se ha realizado la selección de 270 solicitudes, para 12 chicas y 8 chicos que en 2005 realizarán prácticas en el Reino Unido, Italia y Alemania.

## BBK Solidarioa Fundazioa



“Permite luchar contra la exclusión social, canalizando el ahorro de personas y entidades que quieran invertir en proyectos de acción solidaria, con financiaciones en condiciones ventajosas con respecto a las de mercado en cuanto a tipo de interés, comisiones y garantías”.

El objetivo de BBK Solidarioa es poner a disposición de la sociedad una herramienta de trabajo en el campo social, de tal forma que nos permita asignar de modo más eficaz y eficiente los recursos sociales, con efecto sostenible y multiplicador. Todas las decisiones de financiación se basan en el cumplimiento de un Ideario Ético y han de ser aprobadas por el Comité de Ética, que vela por su cumplimiento.

Entre otras actuaciones en este ejercicio BBK Solidarioa ha puesto en marcha un sistema de envío de remesas al extranjero, que se explica en el capítulo “Relación con clientes”.



“En 2004 se han suscrito Depósitos Solidarios por 10.718 miles de euros. Hemos superado claramente las expectativas iniciales, que contemplaban un ritmo en torno a los 6 millones de euros al año”.

El Depósito Solidario permite a las y los clientes participar en las finanzas solidarias, destinando una parte de los intereses de su ahorro al cumplimiento de la misión de la fundación.

Depósitos solidarios	Operaciones 2004	Importe 2004 (*)
Contratos suscritos . . . . .	1.741	10.718
Contratos vigentes . . . . .	1.932	9.549

(\*) Datos expresados en miles de euros

**“Esta financiación ha beneficiado a un total de 5.751 personas en 2004, y está dirigida a solventar necesidades familiares o personales, de autoempleo y actividades económicas, y a mejorar el entorno de gestión de las entidades sociales”.**



Hemos concedido o formalizado financiación en condiciones ventajosas por **4.292 miles de euros** en este año, y 5.793 miles de euros desde su puesta en marcha en julio de 2003.

	Operaciones 2004	Importe formalizado 2004 (*)	Personas beneficiadas 2004
Necesidades familiares (directas) . . . . .	146	362	305 <sup>(1)</sup>
Necesidades familiares (a través de asociaciones) . . . . .	5	448	5
Autónomos / as, pequeños negocios y empresas . . . . .	29	311	29
Empresas de inserción y de Economía Social . . . . .	6	998	3.068 <sup>(1)</sup>
Cooperación al desarrollo . . . . .	2	93	235
Mejora de infraestructuras de Entidades Sociales . . . . .	26	2.080	1.897 <sup>(1)</sup>
<b>Total . . . . .</b>	<b>214</b>	<b>4.292</b>	<b>5.751</b>

(\*) Datos expresados en miles de euros.

(1) En el caso de necesidades familiares, de empresas de inserción y economía social y de mejora de infraestructuras de entidades sociales, se computan las personas que directa e indirectamente se benefician (personas que componen la unidad familiar, usuarios / as y empleados / as) dado que es un mejor indicador de la rentabilidad social de la financiación.



## “El Comité de Ética ha decidido destinar 60.000 euros a la financiación del campo de fútbol de Lamiako, donde se reúnen inmigrantes de diferentes nacionalidades”.

Está compuesto por las donaciones de depositantes (mitad de sus intereses), beneficiarios y beneficiarias (donación de un porcentaje en función de la financiación), BBK (doble de los intereses de los depósitos solidarios) y otros donantes.

### Aportaciones históricas al Fondo de Solidaridad (en euros)

Depositantes . . . . .	35.283,98
BBK – OBS . . . . .	70.567,96
Beneficiarios / as . . . . .	60.706,79
Otras donaciones . . . . .	2.982,50
Intereses del Fondo . . . . .	36,00
<b>Saldo disponible . . . . .</b>	<b>169.577,23</b>

En la actualidad **43 entidades sociales** participan de forma directa en la gestión y seguimiento de las operaciones como Centros Colaboradores. Veinte de ellas se han incorporado este año.

Así mismo, participamos en las principales **redes internacionales** de entidades de referencia en las finanzas solidarias: Febea, (Federación de Bancas Éticas y Alternativas de Europa), donde estamos presentes en el órgano ejecutivo, e Inaise (Asociación Internacional de Inversores en Economía Social).

A comienzos de 2004, el Depósito Solidario recibió la marca **AENOR N** para Instrumentos Financieros Éticos y Socialmente Responsables según la norma UNE 165001 EX. Gracias a ello, somos la primera Caja de Ahorros del estado que ve reconocida su labor en el campo de las finanzas solidarias.

Por último, el 24 de noviembre celebramos la primera **Asamblea de Depositantes**, a iniciativa propia y como muestra de nuestro compromiso con la transparencia. Xabier de Irala, Presidente de la entidad, presentó las principales cifras de la actividad y Jean-Paul Vigier, en representación de Febea, expuso la situación de las finanzas éticas y solidarias en Europa.

## C) Fundación Cultural BBK

“Este año hemos recibido el Premio Cultural, dentro de los Premios al Patrocinio y al Mecenazgo Empresarial, en el marco de la Responsabilidad Social, que concede cada año la Asociación Española para el Desarrollo del Mecenazgo Empresarial. El premio reconoce el valor del programa “Aprendiendo a través del Arte” que se desarrolla en el Museo Guggenheim”.



A través de esta Fundación, actuamos como agente que garantiza la universalidad de la oferta cultural, entre otros, mediante la organización y patrocinio de actividades en todo el territorio. Así mismo, fomentamos el conocimiento y disfrute de materias culturales generalistas y especializadas (ciclos musicales, muestras artísticas, etc.).

### Exposiciones y museos

Continuamos desarrollando nuestra labor cultural en las salas BBK, con oferta de exposiciones en el Museo Guggenheim, en la Sala BBK del Museo de Bellas Artes de Bilbao, en la Sala de Exposiciones de Gran Vía 32 y en el Aula de Cultura de Elcano 20. Como es habitual, continuamos colaborando en los programas educativos de los museos Guggenheim y Bellas Artes. A través del programa de exposiciones itinerantes que cedemos a las casas de cultura, se han realizado 120 muestras sobre pintura, fotografía, dibujo y obra gráfica. En total, 850.000 personas han acudido a estas exposiciones.

### Música

Participamos tanto en grandes eventos musicales como en iniciativas populares, además de actividades de formación y educación: colaboraciones con el Palacio Euskalduna, temporada de ópera de la ABAO, Teatro Arriaga, Conciertos Corales de Primavera, Conciertos Didácticos, Joven Orquesta de Euskalherria, Festival BBK de Músicas Actuales y Festivales de Jazz y Folk de Getxo.

## Euskera

**Premios BBK-Euskaltzaindia.** Además de los premios de este año, durante este ejercicio hemos editado las obras ganadoras del anterior y se han entregado los premios de las cuatro modalidades, con una dotación de 6.000 euros cada una. Estos premios tienen también una convocatoria infantil y juvenil que se desarrolla en los centros escolares. En esta pasada edición, más de 500 escolares han presentado trabajos.

**Klasikoak:** proyecto para editar en euskera las obras maestras de la literatura universal.

**Feria del Libro y Disco Vascos de Durango.**

**Campeonato de Jóvenes Bertsolaris.** Promovido desde su inicio por BBK, constituye una cantera para el bertsolarismo en general.

**Campeonato de Bizkaia de Bertsolaris.** Se celebra cada dos años y en la edición de 2004 ha participado la mejor representación de cada comarca.

Por último, hemos seguido colaborando con las principales entidades culturales y de promoción del euskera, con el apoyo a diversos estudios de investigación con Eusko Ikaskuntza y el Instituto Labayru y trabajos lingüísticos con Mendebalde y otros organismos.

## Publicaciones

**Temas Vizcaínos.** Se han publicado títulos como “Flores Silvestres de Bizkaia”. “Facundo Perezagua, primer líder obrero de Bizkaia”, “Los irlandeses de Bizkaia”, “Plentzia en el Arte”, “Guía Sentimental de la Ría de Bilbao”, “El Tranvía de Arratia”, “Historias de Bilbao”, etc.

**Agenda Escolar.** Como todos los años, se han distribuido al inicio del curso escolar 60.000 ejemplares de nuestra agenda, a través de los centros de Bizkaia.

**Animación a la Lectura.** Programa audiovisual de la red de bibliotecas públicas y centros escolares. Durante el año, se han realizado 140 presentaciones.

## Universidades y becas

**Universidad del País Vasco.** Al igual que en años anteriores, hemos colaborado con el campus de Bizkaia de la UPV en un amplio programa de actividades, del que se benefician más de 16.000 jóvenes. También este año, hemos participado en la organización y desarrollo de los Cursos de Verano en Bilbao.

**Universidad de Deusto.** Como es habitual, hemos participado en las actividades culturales del programa “Gaugiro”.

**Becas Erasmus.** El actual programa para alumnos y alumnas de la UPV y de Deusto se inició el año 90 y desde entonces cuenta con nuestro apoyo. Durante este año, más de 200 estudiantes han hecho uso de las ayudas.

Por medio del centro **Bilbao Arte** se han concedido becas a diferentes artistas plásticos que durante el año han tenido a su disposición los talleres y los medios técnicos y materiales necesarios para poder desarrollar su trabajo.

## Apoyo al deporte de base

Colaboramos con la Diputación Foral y diversos ayuntamientos de Bizkaia en la reforma y creación de 16 campos de fútbol, con una dotación de 1.500.000 euros. Esta iniciativa pretende promocionar el deporte base, contribuir a su práctica por la población infantil y conseguir un alto grado de utilización de las instalaciones, de las que se benefician más de 30.000 personas.

Por último, continuamos colaborando con Athletic Club Fundazioa, con el objetivo de universalizar los valores del club mediante el trabajo en el deporte de base, el desarrollo de la formación e investigación en materia deportiva, el apoyo educativo a jóvenes deportistas y el fomento de la ética y el “juego limpio”.





relación con el medio ambiente



## nuestros compromisos

1. Incorporar la preocupación por un desarrollo respetuoso con el medio ambiente a los principios que rigen nuestra actuación.
2. Adoptar 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.
3. Formar a quienes integran la entidad, fomentando el sentido de responsabilidad en sus actuaciones y promoviendo su participación en el sistema de gestión medioambiental.



4. Gestionar adecuadamente los residuos generados para evitar la posible contaminación que pudieran ocasionar los procesos y servicios de la entidad.
5. Colaborar con proveedores, clientes, y agentes sociales, con el fin de ayudar a la conservación del medio ambiente.
6. Establecer un Programa de Gestión Medioambiental y revisar su grado de cumplimiento.
7. Realizar un seguimiento permanente de la Gestión Medioambiental que garantice la mejora continua y la prevención de la contaminación.
8. Participar en programas específicos de entidades financieras de ámbito europeo o mundial, que promuevan la preservación del medio ambiente.

Nuestra política en este terreno se basa en el Sistema de Gestión Medioambiental, implantado conforme a la norma ISO 14001. Es la máxima expresión de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y del valor declarado por la entidad para la preservación del medio ambiente.

Desde el 17 de junio de 2003, contamos con la certificación ISO 14001:1996, emitida por AENOR con número CGM-03/192, para los siguientes centros, que se consideran representativos de la entidad:

- Edificio Gran Vía 30, Bilbao (Sede Social). Incluye la oficina 000 y la oficina 461 (Grandes Empresas).
- Oficina 002, Indautxu.
- Oficina 222, Ibarrekolanda.
- Oficina 376, Makaleta.
- Oficina 570, Santutxu.

Durante la elaboración de esta memoria, estamos trabajando para adaptar este sistema y obtener la certificación conforme a la nueva norma ISO 14001:2004, aprobada en noviembre.

En 2004 nos hemos adherido de forma voluntaria al Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Ambientales, EMAS, conforme al Reglamento (CE) nº 761/2001, que ha culminado en la resolución favorable del Departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente del Gobierno Vasco sobre la inscripción de BBK en el Registro EMAS E-EU-0025, con fecha 10 de enero de 2005.

**La “Declaración Ambiental” es un documento que da cumplimiento al requisito del Reglamento EMAS de comunicación abierta con las partes interesadas sobre la información ambiental de este mismo Reglamento.**



El Gobierno Vasco ha revisado nuestra “Declaración Ambiental 2003”, que fue validada por AENOR con fecha 1 de diciembre de 2004. Por otro lado, las administraciones competentes han consultado el estado del cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad, y revelan que no existe expediente sancionador alguno. Durante este año, actualizaremos los datos y publicaremos la “Declaración Ambiental 2004”.

## Desarrollo de la Política Ambiental

Nuestra actividad incluye productos y servicios financieros propios de una caja de ahorros (cuentas corrientes, de ahorro, préstamos, etc.), que no tienen impacto directo en el medio ambiente, aunque sí indirecto. Los principales impactos directos se producen en las actividades de soporte: mantenimiento y limpieza de instalaciones, etc. Estas actividades se han identificado y evaluado según el Sistema de Gestión establecido.

**Reducir el consumo de papel** es clave dentro de la gestión de impactos ambientales de una entidad financiera, y precisa de la participación de toda la organización. Por ello, hemos elaborado un Manual Medioambiental de la Plantilla, para la difusión de buenas prácticas. Entre otras, cabe destacar las siguientes: potenciar la correspondencia electrónica, agrupar la correspondencia en papel, evitar la impresión de documentos siempre que sea posible, imprimir o fotocopiar a doble cara, utilizar el papel usado como borrador, y comprar papel reciclado para sustituir el papel blanco siempre que sea posible.



**“Este año hemos reducido un 64,97% el consumo de papel blanco, y aumentado el uso de papel reciclado un 151,84%. El consumo global de papel se ha reducido en un 12,87%.”**

Para poder **reciclar los residuos**, es importante segregarlos y depositarlos en los contenedores adecuados que tenemos en nuestras instalaciones. Para ello, hemos implantado procedimientos para la gestión de los residuos, gracias a los cuales, actualmente se segrean para su recuperación o reciclaje papel y cartón, envases, biodegradables y toners de impresoras, faxes y fotocopadoras.

Disponemos de procedimientos específicos para tratar residuos peligrosos, que proceden en su mayoría de actividades de mantenimiento (fluorescentes, pilas, baterías de móviles, aceites, envases y materiales impregnados de aceites o productos químicos, etc.). Estos residuos son retirados por empresas gestoras autorizadas para su recuperación o eliminación controlada.

En la gestión de todos estos residuos, se siguen las indicaciones de la Ley estatal 10/98 de Residuos, así como la Ley 3/ 98 General de Protección del Medio Ambiente en el País Vasco y sus respectivas disposiciones reglamentarias. BBK está exenta de la inscripción como “pequeño productor de residuos peligrosos” en el registro del Gobierno Vasco.

“En 2004 se entregaron a gestores autorizados un total de 15.345 kg de residuos peligrosos procedentes de Edificios Centrales (22,7 kg por persona”.



El incremento respecto al año 2003 se debe al cambio de tecnología en el centro de energía de emergencia, que ha supuesto la eliminación total de acumuladores de níquel-cadmio.

De cara a **reducir los consumos de energía**, hemos puesto en marcha medidas incluidas en el Manual Medioambiental: optimización del uso del aire acondicionado, apagado de luces al final de la jornada, equipos informáticos o accesorios con opción de “stand-by”, renovación de equipos, automatización de los sistemas, etc.

“El consumo de energía en los edificios centrales se ha reducido en 1.855.766 MJ, que equivale a un 7,6% con respecto a 2003”.



En cuanto al **consumo de agua**, hemos implantado medidas para garantizar un mantenimiento adecuado, detectar fugas o mal funcionamiento, a la vez que trabajamos para fomentar prácticas responsables. De forma progresiva estamos renovando los equipamientos y sustituyéndolos por otros más eficientes.

“Durante este año se han consumido en los edificios centrales 15.408 m<sup>3</sup> de agua, con una reducción del 7,4%”.



## Información sobre otros aspectos ambientales

### Emisión de gases del efecto invernadero (CO<sub>2</sub>)

Controlamos las emisiones directas derivadas de los equipos como calderas, grupos electrógenos, y vehículos. Estas emisiones se encuentran dentro de los límites establecidos en la normativa vigente.

En el Manual Medioambiental se recomienda el uso del transporte público para reducir las emisiones derivadas del transporte del personal hacia los centros de trabajo.

### Otras emisiones (NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>, humos, etc)

Están también relacionadas con el uso de combustibles fósiles en calderas, grupos electrógenos y vehículos, y no son significativas en la entidad. Estos equipos y máquinas están sometidos a mantenimiento preventivo, así como a revisiones y mediciones establecidas en la legislación vigente.

### Información sobre la capa de ozono

Los elementos de extinción contra incendios no utilizan productos dañinos para la capa de ozono.

### Vertidos

BBK emite aguas residuales asimilables a las domésticas (aguas sanitarias). Conforme a la normativa local, estos vertidos se realizan a colector para su depuración.

### Proveedores

Hemos incluido criterios ambientales en la evaluación de proveedores: certificaciones y reconocimientos externos, y requisitos de obligado cumplimiento, en función de la relevancia ambiental de las actividades de cada proveedor.

### Cumplimiento legal

El Sistema de Gestión garantiza la identificación de los requisitos reglamentarios, la evaluación de su cumplimiento y, cuando es necesario, la toma de acciones para su adecuación. Este comportamiento explica que no existan sanciones ambientales sobre la entidad. Además, la inscripción en el registro EMAS por el Gobierno Vasco lleva pareja la consulta a las administraciones competentes sobre el estado de cumplimiento de la legalidad.

## Otras acciones de interés ambiental

- Control periódico de las variables ambientales en las oficinas, con acciones correctoras por el Departamento de Obras y Mantenimiento.
- Concienciación sobre los perjuicios del tabaco a través de la campaña de carteles “Por favor, no fumes”.
- Financiación de BBK Solidarioa, con compromiso expreso a favor del medio ambiente.
- Financiación de proyectos sobre energías renovables y participación en empresas que cuentan con una política ambiental.
  - Iberdrola: certificado ISO 14001 y registro en EMAS; emite memoria anual de sostenibilidad.
  - Euskaltel: certificado ISO 14001 y registro en EMAS.
  - Petronor: certificado ISO 14001.
  - Red Eléctrica: certificado ISO 14001 y registro en EMAS.
  - Auna, a la que pertenece Amena: certificado ISO 14001.
  - CAF: certificado ISO 14001.
  - ACB: certificado ISO 14001; emite memoria anual de sostenibilidad.
- Educación ambiental para jóvenes, con actividades de formación en valores ambientales y de respeto y defensa de la naturaleza y su entorno, en la Residencia Infantil de Sukarrieta, y en colaboración con el Gobierno Vasco.
- Los costes derivados de las acciones de mejora ambiental y de cumplimiento legal no se contabilizan de forma separada, y se incluyen en las partidas presupuestarias de cada una de las áreas responsables.





anexos



## sobre esta memoria

Por tercer año consecutivo, publicamos esta Memoria con el objetivo de completar la información que sobre nuestra actividad ofrecemos en otros soportes, como son el Informe Anual y el Informe de Gobierno Corporativo. Cada uno de los documentos tiene un alcance diferente; el Informe Anual se ocupa de los aspectos económicos y financieros más relevantes (cuentas anuales, informe de auditoría, etc.), y el Informe de Gobierno Corporativo da respuesta a los requerimientos de la Ley de Transparencia. Por su parte, esta Memoria de Sostenibilidad aporta información complementaria a todas las partes interesadas sobre nuestra estrategia para contribuir al desarrollo sostenible, centrada en la actividad financiera, social y medioambiental.

Esta información se refiere a la actividad social y financiera de la entidad, sobre la que ofrecemos más información en el Informe Anual 2004.

Para recopilar estos datos hemos tenido en cuenta las directrices del “Global Reporting Initiative” (GRI, [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)), y más concretamente de su “Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad sobre el desempeño económico, ambiental y social de la empresa”. Por lo tanto, aportamos datos que pueden compararse con ejercicios anteriores y con otras empresas basados en los principios del GRI: transparencia, globalidad, auditabilidad, exhaustividad, relevancia, contexto de sostenibilidad, precisión, neutralidad, comparabilidad, claridad y periodicidad.

AENOR ha realizado la verificación externa, y garantiza que este trabajo es conforme a las directrices de la Guía GRI, y que cumple, con los siguientes requisitos:



1. Se informa sobre la Visión y Estrategia, el Perfil y alcance de la memoria y de la organización, su Estructura de Gobierno y Sistemas de Gestión.
2. Se incorpora un índice de contenidos que establece los cruces entre la memoria y los contenidos establecidos por la Guía GRI.
3. Se responde a cada uno de los indicadores centrales del desempeño económico, ambiental y social que propone la Guía GRI, informando sobre ellos, y en su caso, explicando el motivo de su omisión.
4. Se garantiza que la memoria es coherente con los principios recogidos en la Guía GRI.
5. Se incluye una declaración firmada por el Presidente de BBK, afirmando que “esta memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía de 2002 del GRI, y constituye una presentación equilibrada y razonable del desempeño económico, ambiental y social de nuestra organización”.

Por su parte, los datos económicos y financieros se han calculados sobre la base de las normas vigentes, y en especial en función de la Circular nº 4/91, de 14 de junio, sobre Normas de Contabilidad y Modelos de Estados Financieros del Banco de España.

## Indicadores Cuantitativos de desempeño en Responsabilidad Social

En este anexo se detallan los indicadores de desempeño de la entidad relacionados con Responsabilidad Social de carácter cuantitativo, dado que el grueso de la memoria es en su mayor parte de carácter cualitativo o descriptivo. Son datos que dan respuesta a los indicadores propuestos por la Guía GRI 2002.

### Datos más relevantes

Descripción	2003	2004
<b>Grupo consolidado BBK</b>		
Activo Total .....	15.354.693	16.459.854
Volumen de Negocio .....	24.162.503	27.263.568
Inversión Crediticia .....	9.567.187	11.352.006
Recursos Administrados .....	14.595.316	15.911.562
Resultados Ejercicio .....	211.456	236.000
<b>Ratios (%)</b>		
ROA .....	1,69	1,50
ROE .....	11,76	13,12
Solvencia .....	14,80	15,53
Eficiencia .....	48,28	53,87
Morosidad .....	0,43	0,39
Cobertura de la morosidad .....	486,67	496,05
<b>BBK (individual)</b>		
Beneficios d.i. ....	191.065	175.064
Dotación OBS (30%) .....	57.320	52.519
Impuestos y tributos .....	3.020	106
Subvenciones recibidas .....	139	155

Datos económicos expresados en miles de euros.

## Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en BBK

Descripción	2003	2004
<b>Estructura de gobierno/Órganos rectores</b>		
Miembros de la Asamblea General .....	100	100
Impositores/as .....	41	43
Entidades fundadoras (Diputación y Ayuntamiento) .....	22	20
Corporaciones municipales .....	32	30
Empleados/as .....	5	7
Miembros del Consejo de Administración .....	17	17
Impositores/as .....	7	8
Entidades fundadoras .....	4	3
Corporaciones municipales .....	5	5
Empleados/as .....	1	1
Miembros de la Comisión Ejecutiva .....	9	9
Presidente y Vicepresidente .....	2	2
Impositores/as .....	2	2
Entidades fundadoras .....	2	2
Corporaciones municipales .....	2	2
Empleados/as .....	1	1
Miembros de la Comisión de Control .....	8	9
Impositores/as .....	2	3
Entidades fundadoras .....	2	2
Corporaciones municipales .....	2	2
Empleados/as .....	1	1
Representante Gobierno Vasco (*) .....	1	1
<b>Auditorías sobre Responsabilidad social de la empresa</b>		
Auditorías Externas Sociales (Fundación BBK Solidario) .....	1	1 (**)
Auditoría externa del Depósito Solidario según UNE 165001 EX .....	-	1
<b>Gestión de cuestiones sensibles</b>		
Formación en prevención de blanqueo de capitales (acumulado horas) .....	1.793	3.073
Nº de personas formadas (acumulado) .....	1.737	1.942
% de plantilla formada .....	77,7%	86%
<b>Diálogo con grupos de interés (stakeholders)</b>		
Encuestas /entrevistas sobre responsabilidad social de BBK		
Nº de encuestados/as .....	-	628
Valoración global (escala 1-5) .....	-	4,1
Encuestas periódicas a clientes banca minorista y de expansión		
Media de satisfacción clientes (escala 1- 5) .....	4,1	4,1
Encuestas bienales a clientes de banca personal		
Media de satisfacción clientes (escala 1-5) .....	4,2	-
Encuestas periódicas a clientes de banca empresas		
Media de satisfacción empresas (escala 1-5) .....	3,6	3,8
Encuesta bienal a familias usuarias de escuelas infantiles		
Media de satisfacción familias usuarias (escala 1-5) .....	4,1	-
Encuesta autoempleo de BBK Gazte Lanbidean Fundazioa		
Media de satisfacción empresas (escala 1-5) .....	-	4,1
<b>Proveedores y contratistas</b>		
Pago a proveedores y contratistas (Miles de euros) .....	94.760	103.361
Porcentaje de contratos pagados .....	100%	100%

(\*) Participa con voz, pero sin voto.

(\*\*) La auditoría social correspondiente a 2004 se esta realizando durante la elaboración de esta memoria.

## Relación con clientes

Descripción	2003	2004
Apoyo a los jóvenes menores de 18 años		
Nº clientes .....	108.677	112.073
Volumen de negocio (Miles de euros) .....	172.858	199.924
Apoyo a jóvenes entre 18 y 26 años		
Nº clientes .....	100.354	99.387
Volumen de negocio (Miles de euros) .....	418.065	622.615
Apoyo a la Tercera Edad		
Nº clientes .....	155.591	157.031
Volumen de negocio (Miles de euros) .....	4.026.516	4.274.059
Apoyo a las pequeñas y medianas empresas		
Nº clientes .....	–	14.628
Volumen de negocio (Miles de euros) .....	2.601.427	2.808.333

## Indicadores de Recursos Humanos

Descripción	2003			2004		
	A.F.	OBS	Suma	A.F.	OBS	Suma
<b>Rasgos generales del equipo humano</b>						
Plantilla operativa a 31 de diciembre (*)	2.182	323	2.505	2.242	332	2.574
Red comercial (**)	73,7%	–	–	76,6%	–	–
Servicios centrales (**)	26,3%	–	–	23,4%	–	–
Personal contratado con carácter indefinido (**)	100%	82%	97,6%	97,7%	83,4%	95,9%
Edad media (años)	45,3	43,3	45	44,4	43,1	44,2
Antigüedad media (años)	20,7	19,5	20,5	19,7	19,3	19,6
Porcentaje hombres (**)	65,3%	11,5%	58,3%	62,2%	9,9%	55,4%
Porcentaje mujeres (**)	34,7%	88,5%	41,7%	37,8%	90,1%	44,6%
Personal con algún grado de discapacidad (**)	2,7%	0,6%	2,4%	3,0%	0,3%	2,7%
Personal con formación universitaria (**)	38,5%	18%	35,8%	42,1%	28,3%	40,3%
Puestos directivos y mandos intermedios (**)	27,5%	6,8%	24,9%	25,3%	6,6%	22,9%
Puestos directivos y mandos intermedios (hombres)	78%	18,2%	70,3%	76,7%	13,6%	68,6%
Puestos directivos y mandos intermedios (mujeres)	22%	81,8%	29,7%	23,3%	86,4%	31,4%
<b>Evolución y desarrollo del equipo humano (acumulado anual)</b>						
Creación de empleo total: altas y nuevas contrataciones	322	157	479	527	132	659
Altas-nuevas contrataciones (convocatoria pública)	0	35	35	100	3	103
Altas-nuevas contrataciones (profesionales con experiencia)	34	0	34	19	0	19
Altas contrataciones temporales (campañas IRPF, interinidad, etc.)	288	122	410	408	129	537
Hombres	35,4%	10,2%	27,1%	36,2%	6,1%	32,3%
Mujeres	64,6%	90,4%	73,1%	63,8%	93,9%	67,7%
Prejubilaciones/jubilaciones	16	43	59	107	9	116
Rotación externa personal fijo por motivos diferentes de prejubilación, jubilación, fallecimiento, invalidez absoluta (**)	0,1%	0,3%	0,1%	0,2%	0,9%	0,3%
Personal temporal: equivalencia empleado / empleada año/plantilla a 31 dic	–	–	–	2,4%	12,6%	3,7%
Número de promociones internas	54	4	58	50	1	51
Hombres	51,9%	0%	48,3%	56,0%	0%	54,9%
Mujeres	48,1%	100%	51,7%	44,0%	100,0%	45,1%
Evaluaciones del personal	618	19	637	645	17	662
Rotación interna (**)	12,4%	11,8%	12,3%	27,8%	8,1%	25,3%
Número de horas de formación por persona y año	43	18	40	52	14	47
Número de participantes en formación	8.760	429	9.199	10.611	328	10.939
Gasto anual en formación (% sobre gasto total)	0,4%	0,2%	0,4%	0,5%	0,3%	0,5%
Valoración de acciones formativas (escala de 1 a 10)	7,67	8,15	7,91	7,67	7,44	7,61
<b>Aspectos socio-laborales</b>						
Personas incluidas en convenio colectivo (**)	99,8%	100%	99,8%	99,8%	100%	99,8%
A jornada completa (**)	99,8%	99,1%	99,7%	99,9%	99,1%	99,8%
Retribución: ratio salarial hombres / mujeres	1	1	1	1	1	1
Gasto ayudas sociales (sobre gasto total)	5,1%	10,4%	5,5%	5,1%	9,8%	5,5%
Representación sindical (porcentaje de participación elecciones sindicales)	–	86,9%	–	–	–	–
<b>Prevención de riesgos laborales</b>						
Notificaciones de accidentes laborales (con baja)	5	8	13	6	10	16
Tasa de absentismo (**)	4%	7,5%	4,5%	3,8%	8,0%	4,4%
Horas de formación	665	220	885	738	322	1.060
<b>Bilingüismo</b>						
Número de asistencia a cursos de euskera	351	35	386	341	39	380
Número de horas de formación	26.192	2.366	28.558	22.300	4.461	26.761
Porcentaje de personas bilingües (**)	28%	34,1%	28,8%	30,6%	32,5%	30,8%

(\*) El criterio utilizado para obtener el dato de plantilla en 2004 (plantilla operativa) difiere del aplicado en la memoria de sostenibilidad 2003 (plantilla total). Este último incluía el número de personas adscritas a alguno de los planes de prejubilación, información que, haciendo referencia a 2004, se facilita como “número de jubilaciones / prejubilaciones durante el ejercicio”. Para hacer posible la comparación entre ambos ejercicios, dada la diferencia de criterios, se facilitan los datos de 2003 recalculados sobre la base de la nueva pauta seguida desde 2004.

(\*\*) Se trata de indicadores de recursos humanos expresados en porcentaje, tomando como referencia la cifra de plantilla operativa a 31 de diciembre.

## Relación con la sociedad

Descripción	2003 OBS	2004 OBS
<b>Inversión social</b>		
Presupuesto anual Obra Social (miles de euros) (1) . . . . .	82.235	61.647
Porcentaje de la dotación anual sobre beneficios obtenidos . . . . .	30%	30%
Obra Social propia (miles de euros) . . . . .	54.466	44.358
Obra Social en colaboración y obra ajena (miles de euros) . . . . .	22.287	11.797
Gastos de amortización (miles de euros) . . . . .	5.482	5.492
Desglose por áreas		
Asistencia social (miles de euros) (2) . . . . .	–	25.222
Cultura (miles de euros) (2) . . . . .	–	12.048
Tiempo libre (miles de euros) (2) . . . . .	–	10.323
Investigación y Desarrollo (miles de euros) (2) . . . . .	–	2.972
Educación (miles de euros) (2) . . . . .	–	3.716
Medio Ambiente (miles de euros) (2) . . . . .	–	1.256
Área Sanitaria (miles de euros) (2) . . . . .	–	618
<b>Impacto social en la comunidad / Infancia y Juventud</b>		
Escuelas Infantiles		
Número de Escuelas Infantiles . . . . .	21	20
Coste total (miles de euros) (3) . . . . .	12.546	9.397
Equipo humano . . . . .	171	162
Niños y niñas atendidas . . . . .	1.320	1.345
Aulas en euskera . . . . .	75%	80%
Residencias Infantiles: Apoyo al sistema educativo y colonias de verano		
Coste total (miles de euros) (3) . . . . .	4.173	3.825
Equipo humano . . . . .	21	19
Escolares que participan durante su escolarización . . . . .	70%	70%
Niños y niñas que han participado en los programas . . . . .	11.982	12.689
Centros escolares que han participado en los programas . . . . .	184	198
<b>Impacto social en la comunidad / Personas Mayores</b>		
Coste total (miles de euros) . . . . .	10.397	11.318
Equipo humano . . . . .	99	93
Personas usuarias de clubes de jubilados (estimación) . . . . .	70.838	75.900
Personas en residencias . . . . .	700	836
Clubes para personas jubiladas . . . . .	61	61
Oferta de actividades socioculturales (nº actividades) . . . . .	1.500	2.000
Personas que han participado en las actividades . . . . .	13.500	14.000
<b>Impacto social en la comunidad / Colectivos con necesidades especiales</b>		
Coste total (miles de euros) (3) . . . . .	6.294	4.221
Equipo humano . . . . .	67	55
Personas beneficiarias del conjunto de programas . . . . .	121.065	151.794
<b>Impacto social en la comunidad / Colaboración con las entidades sociales</b>		
Subvención aprobada (miles de euros) . . . . .	6.253	6.565
Exclusión social (miles de euros) . . . . .	1.587	1.756
Cuidadores / as de familiares (miles de euros) . . . . .	306	309
Discapacidades y enfermedades (miles de euros) . . . . .	2.377	2.496
Mayores con discapacidades (miles de euros) . . . . .	709	610
Inmigrantes (miles de euros) . . . . .	595	821
Cooperación al desarrollo (miles de euros) . . . . .	680	573
Proyectos aprobados (miles de euros) . . . . .	223	235
Entidades beneficiarias . . . . .	140	141
Personas beneficiarias (4) . . . . .	–	217.000

## Relación con la sociedad (continuación)

Descripción	2003 OBS	2004 OBS
<b>Impacto social en la comunidad / Empleo: BBK Gazte Lanbidean</b>		
Autoempleo		
Empresas creadas .....	147	181
Empleo creado (5) .....	379	350
Supervivencia empresarial .....	91,4%	90,3%
Inversión empresarial (miles de euros) (5) .....	24.712	18.414
Financiación concedida (miles de euros) (5) .....	17.372	13.208
Inserción por cuenta ajena		
Personas que han accedido al primer empleo (6) .....	1.952	582
Personas reprofesionalizadas (6) .....	384	125
Orientación laboral		
Personas orientadas (6) .....	2.137	1.316
Personas insertadas (6) .....	198	148
<b>Impacto social en la comunidad / BBK Solidaria</b>		
Financiación concedida / formalizada (miles de euros) .....	1.641	4.292
Personas beneficiarias (incluye conjunto beneficiarios / as por operación) .....	189	5.751
Importe de los depósitos suscritos (miles de euros) .....	5.199	10.718
Personas que participan en el ahorro solidario .....	1.314	1.741

(1) La reducción del presupuesto responde a la ejecución en 2003 de partidas extraordinarias, situándose de nuevo en 2004 el presupuesto en el nivel de gasto recurrente anual.

(2) El dato relacionado con 2004 ha sido contabilizado con otra desagregación de áreas similar, pero no igual a la de 2003. Por este motivo, no se puede facilitar el dato desagrupado en estas áreas en 2003.

(3) La disminución del coste neto responde a una mejora en los ingresos y al efecto de las prejubilaciones cargadas en 2003.

(4) No se dispone del dato de personas beneficiarias para 2003, por la complejidad para identificar el número de usuarios y usuarias de estas Entidades Sociales a esta fecha.

(5) A pesar del incremento en el número de empresas creadas, se produce una disminución en el empleo creado, la inversión empresarial y la financiación concedida, motivada por el menor tamaño de las nuevas empresas.

(6) En el 2004, se ha producido la derogación de la normativa que regulaba los programas de inserción por cuenta propia, penalizando la actividad hasta la publicación de la nueva normativa. La actividad corresponde a cuatro meses.

## Relación con el medio ambiente

Descripción	2003	2004
<b>Materias primas</b>		
Consumo papel blanco (kg) .....	105.240	36.862
Consumo papel reciclado (kg) .....	33.292	83.846
% de consumo de papel reciclado s/ papel blanco .....	31,64%	227,5%
Reciclaje papel usado, cartones y folletos (kg) .....	283.430	265.690
Gestión de residuos peligrosos en edificios centrales (kg) .....	1.193	15.345
<b>Energía</b>		
Consumo de energía eléctrica en edificios centrales (MJ) .....	24.438.518	22.582.752
<b>Agua</b>		
Consumo de agua en edificios centrales (m <sup>3</sup> ) .....	16.646	15.408

(\*) Información relativa a centros certificados con ISO 14001

## Iniciativas voluntarias, asociaciones y convenios

BBK participa en diferentes asociaciones y establece acuerdos dentro del ámbito de su actividad financiera y social.

Seguidamente destacamos cuatro importantes hechos acontecidos en 2004 dentro del campo de la Responsabilidad Social de la empresa y, por tanto, del Desarrollo Sostenible:

- Adhesión al **Pacto Mundial**, explicitando nuestro apoyo a los diez principios del “The Global Compact” referentes al respeto de los Derechos Humanos, Derechos Laborales, la Protección del Medio Ambiente y Anti-corrupción, como ya se ha comentado anteriormente ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)).
- Participación como entidad socia y fundadora en la asociación sin ánimo de lucro IZAITE de **Empresas Vascas por la Sostenibilidad**. La finalidad de esta asociación es constituir un foro de diálogo para el aprendizaje, el intercambio de experiencias sobre iniciativas y prácticas responsables y el impulso de la Sostenibilidad Empresarial, para contribuir desde la iniciativa privada a la excelencia de las empresas, al progreso de la sociedad y al Desarrollo Sostenible, en permanente coordinación con la Estrategia Vasca de Desarrollo Sostenible y la Estrategia en Excelencia en la gestión, todo ello, con un enfoque de globalidad alineado con las iniciativas internacionales en este campo.
- Profundización en el compromiso con el medio ambiente y las partes interesadas, mediante el desarrollo del proceso de adhesión voluntaria al **Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Medioambientales, EMAS (Reglamento (CE) nº 761/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de marzo de 2001)**, que ha culminado durante la elaboración de esta memoria con la resolución favorable del Departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente del Gobierno Vasco, sobre la inscripción de BBK en el Registro EMAS en lo que se refiere a 5 oficinas y la sede central.
- Adhesión de la fundación BBK Solidarioa a la red internacional en el campo de las finanzas solidarias Febea (Federación de Bancas Éticas y Alternativas de Europa), con la participación en el órgano ejecutivo.

También hemos participado en diferentes foros y eventos, como son el “III Foro Nacional de Gestión Ambiental y Sostenibilidad”, la “Jornada de Gestión de la sostenibilidad empresarial en la práctica” y la “Guía de la Responsabilidad Social Corporativa”.

A su vez, y de forma muy ligada a este aspecto, continuamos trabajando en la consecución del objetivo aprobado por el Comité de Dirección en abril de 2003 y refrendando en 2004, de “garantizar la igualdad de hombres y mujeres en todos los aspectos relacionados con la actividad de la entidad y velar por el cumplimiento de las

recomendaciones que a tal efecto se aprueben y sean sugeridas por las distintas instituciones públicas”.

En este ámbito, la actividad prioritaria durante el último año ha sido detectar áreas de mejora para establecer acciones correctoras en el ámbito financiero, actividad social y equipo humano. Estas medidas se desarrollan con detalle en sus correspondientes apartados: “Relación con Clientes”, “Relación con el Equipo Humano” y “Relación con la Sociedad”.

Así mismo, hemos participado en eventos relacionados con la igualdad de hombres y mujeres, en el marco de este proyecto:

- “Grupo de Empresas por la Igualdad 2004”. Este grupo surge con el impulso y la co-financiación de Emakunde y el Fondo Social Europeo, dentro del trabajo por incorporar la igualdad de mujeres y hombres en las empresas.
- Red Parekatuz de la Diputación Foral de Bizkaia, abierta a todas las entidades socio-económicas de Bizkaia que deseen implicarse en las preocupaciones sociales a favor de la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.

El 28 de diciembre de 2004 obtuvimos el reconocimiento “**Entidad colaboradora en igualdad de oportunidades**”. Esta figura fue creada en 1994 por el Gobierno Vasco, mediante Decreto 424/94, y tiene como objetivo reconocer a las empresas y entidades que han asumido el compromiso de avanzar en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el seno de su organización.

Para finalizar, apuntamos de forma resumida algunas de las asociaciones y convenios de temas diversos en los que hemos participado en 2004:

- EFQM (European Foundation for Quality Management). Su finalidad es la mejora de la competitividad en materia de gestión. Participamos en esta organización desde el año 1991.
- Club Gestión de Calidad. Participamos en los Órganos de Gobierno. Su objetivo es la mejora de la gestión en las Organizaciones
- Euskalit, Fundación Vasca de la Calidad en el ámbito del País Vasco. Creada en el año 1992, ostentamos la vicepresidencia.
- AEC (Asociación Española de Calidad), a la que pertenecemos desde el año 1991. Asociación orientada a las normas y certificaciones ISO.
- INAISE (International Association of Investors in the Social Economy), red Europea de Finanzas Solidarias a la que se ha adherido BBK Solidarioa en 2003.
- EMN (European Microfinance Network), red de entidades que trabajan con microcréditos en el ámbito europeo.
- IZARTEK, iniciativa promovida por el parque tecnológico, BEAZ, BBK Gazte Lanbidean y con la colaboración de SPRI para facilitar soluciones integrales para la

creación de empresas de base tecnológica y de sectores relacionados con la genética y biología avanzada.

- Fundación Bizkaialde, para apoyo al deporte.
- Patronato del Museo Guggenheim Bilbao.
- Patronato Museo de Bellas Artes de Bilbao.
- Patronato de la Joven Orquesta de Euskadi.
- Fundación COTEC para la innovación Tecnológica, que apoya el desarrollo tecnológico en el ámbito estatal.
- Fundación Athletic Club, que promociona el deporte base y el juego limpio.
- Federación Vasca de Fundaciones, que coordina todas las Fundaciones de ámbito vasco.
- ROBOTIKER, fundación privada, sin ánimo de lucro, que colabora con las empresas en el ámbito de I+D+i (Investigación + Desarrollo + innovación) y consultoría tecnológica.
- LABEIN Centro Tecnológico. Su objetivo es la promoción de actividades y desarrollos tecnológicos de interés para la industria en general, y actúa en el marco de la colaboración con las instituciones vascas y la UPV.
- EUROPEAN SOFTWARE INSTITUTE. Su objetivo es mejorar la competitividad de la industria europea del software.
- Acuerdos de Colaboración directos para el desarrollo de actividades de particulares y PYME, con CNCE (antes CENCEP), agrupación de Cajas de Ahorro francesas, y con las Cajas de Ahorro alemanas de la región de Renania.
- Acuerdo de colaboración firmado entre la FVNCA (Federación Vasco Navarra de Cajas de Ahorro) y las Cajas de Ahorro de la Región de Baden Württemberg (Alemania) para particulares y PYME.
- Participamos a través de CECA (Confederación Española de Cajas de Ahorro), en varios acuerdos con otras cajas europeas.
- Comité de Desarrollo de las Relaciones con bancos corresponsales (Correspondent Banking) organizado por la Agrupación Europea de Cajas (ESBG, Bruselas).
- Fundación Eragintza, para la integración sociolaboral de personas afectadas por enfermedades mentales.
- Fundación Argia, ofrece asistencia integral a personas que sufren enfermedad mental severa con carácter crónico.
- Fundación Centro de Promoción de la Mujer, para la promoción integral de la mujer.
- Confederación Vasca de Fundaciones (FUNCO), a la que pertenece la Fundación BBK.
- Convenio con la Diputación Foral de Bizkaia sobre el Plan de Ayudas al Sector Agrario (financiación inversiones sector primario)

- Convenio con la Diputación Foral de Bizkaia “Adineko” sobre ventajas del colectivo de la tercera edad de Bizkaia
- Convenio con la UPV (Universidad del País Vasco) para la financiación de estudios, proyectos de investigación, pago de becas y servicios administrativos y financieros al alumnado, personal docente y administrativo.
- Convenio con la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia) y la Universidad de Deusto, en términos similares a los de la UPV.
- Convenio con HETEL, agrupación de centros privados de formación profesional en Bizkaia.
- Convenio con IKASLAN, agrupación de centros públicos de formación profesional en Bizkaia.
- Convenios con la Cámara de Comercio y otros centros de formación privados.
- Convenio de colaboración con la Diputación Foral Bizkaia y Eudel para regular las ferias agroalimentarias de Bizkaia, con el fin de coordinar la gestión de los mercados y ferias tradicionales.
- Convenio con DEMA, Programa “Zurekin Sarean”.
- Convenio con Euskotren, subvención billeteaje con publicidad.
- Convenio con Bilbogas y Naturgas, financiación de instalaciones de gas.
- Consorcio transporte. Creditrans (subvención confección billeteaje con publicidad BBK) y Tarjeta BARIK “sin contacto”.
- Convenio con Metro Bilbao, colaboración publicidad.
- Convenio con Diputación Foral de Bizkaia, confección de declaraciones de renta a contribuyentes, clientes o no clientes.

## Índice de contenidos GRI

La siguiente tabla permite localizar en esta Memoria de Sostenibilidad 2004 los diferentes contenidos establecidos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 del GRI (“Global Reporting Initiative”).

En caso de omisión de información cuantitativa o cualitativa establecida por la Guía, se indica el motivo. En términos generales los principales motivos son:

- “No disponibilidad del dato (s.d.) por no existencia de sistemas para su medición durante el periodo que se informa” (por ejemplo, no realización de una determinada encuesta).
- “No aplicación del elemento/indicador (n.a.) bien por el tipo de operaciones de la entidad, por el marco legal vigente en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Estado Español que predetermina los procedimientos de la Caja o por el ámbito geográfico donde se realiza la actividad y considerando un contexto de sostenibilidad” (por ejemplo, indicadores mediambientales que no proceden en el sector de entidades financieras e indicadores que no aplican por la personalidad jurídica de la Caja y el marco jurídico donde se desarrolla la actividad).

	Páginas
<b>1. VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>	
1.1. Exposición de la visión y la estrategia de la organización con respecto a su contribución al desarrollo sostenible. . . . .	5-7, 25-29, 75
1.2. Declaración del Presidente (o directivo/a equivalente) que describe los elementos principales de la memoria de sostenibilidad. . . . .	5-7
<b>2. PERFIL</b>	
<b>Perfil de la organización.</b>	
2.1. Nombre de la organización. . . . .	11
2.2. Principales productos y servicios, incluyendo marcas, si procede. . . . .	14
2.3. Estructura operativa de la organización. . . . .	15-19
2.4. Descripción de los principales departamentos, compañías operadoras, filiales y empresas conjuntas. . . . .	14, 43-44, 75, Informe Anual 2004 (117-130)
2.5. Países en los que opera. . . . .	Nota 1
2.6. Naturaleza de la propiedad; forma jurídica. . . . .	25
2.7. Naturaleza de los mercados a los que se sirve. . . . .	14, 43-44
2.8. Magnitud de la organización. . . . .	13-14, 108
2.9. Lista de partes interesadas, características principales de cada una y relación con la organización . . . . .	30, 41, 43, 49, 62-63, 73-74
<b>Alcance de la Memoria</b>	
2.10. Persona/s de contacto para temas relacionados con la Memoria, con sus respectivas direcciones web y de e-mail . . . . .	127
2.11. Período cubierto por la Memoria (por ejemplo, año fiscal/civil) para la información proporcionada . . . . .	1
2.12. Fecha de la Memoria previa más reciente (si existe) . . . . .	103
2.13. Cobertura de la Memoria y limitaciones específicas del alcance . . . . .	103
2.14. Cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad o los productos/servicios que hayan tenido lugar desde la publicación de la Memoria anterior . . . . .	18-19, 26
2.15. Bases para elaborar Memorias de empresas conjuntas, filiales compartidas, instalaciones arrendadas, operaciones de servicios externos y otras situaciones que puedan afectar considerablemente la posibilidad de comparación entre períodos y/o entre entidades informantes . . . . .	104
2.16. Descripción de la naturaleza y efecto de cualquier reformulación de información ya presentada en Memorias anteriores y los motivos de tal reformulación . . . . .	108, 110
<b>Perfil de la Memoria</b>	
2.17. Decisiones de no aplicar los principios o protocolos del GRI en la elaboración de la Memoria. . . . .	103, Nota 2
2.18. Criterios y definiciones utilizados en la contabilidad de los costos y beneficios económicos, ambientales y sociales. . . . .	99, 103, 111
2.19. Cambios significativos con respecto a años anteriores en los métodos de cálculo aplicados a la información clave, ya sea económica, ambiental o social. . . . .	108, 110
2.20. Políticas y medidas internas para garantizar la precisión, la exhaustividad y la veracidad de la información presentada en la Memoria. . . . .	32-34
2.21. Políticas y medidas actuales orientadas a proporcionar mecanismos independientes para la verificación de la Memoria en su conjunto. . . . .	33, 103
2.22. Medios a través de los cuales las y los usuarios pueden encontrar información adicional . . . . .	127

**Nota 1:** BBK opera principalmente en el Estado español. No obstante, existe una oficina de representación en Bayona (Francia).

**Nota 2:** Para la elaboración de esta memoria, no se han aplicado de manera específica los protocolos GRI publicados hasta la fecha, principalmente por el ámbito geográfico, jurídico y económico de actuación de la entidad por lo que a Derechos Humanos, Laborales y Sanitarios respecta, y por el seguimiento de un Sistema de Gestión Medioambiental según ISO por lo referente a energía y agua.

El Informe Anual 2004 está disponible en [www.bbk.es](http://www.bbk.es).

**3. ESTRUCTURA DE GOBIERNO Y SISTEMAS DE GESTIÓN**

**Estructura y gobierno**

3.1. Estructura de gobierno de la organización, con los principales comités dependientes de la junta directiva responsables del diseño de las estrategias y de la supervisión de la organización incluidos. . . . .	15-19,
3.2. Porcentaje de la junta directiva formado por consejeros y consejeras independientes sin cargo ejecutivo. . . . .	15-17, 106
3.3. Proceso para determinar la necesidad de miembros del grupo de especialistas de guiar las estrategias de la organización en temas como las oportunidades y los riesgos ambientales y sociales . . . . .	17, 30-31, 34, 66-68, 93-94
3.4. Procesos directivos para supervisar la identificación y la gestión de las oportunidades y los riesgos económicos, ambientales y sociales de la organización . . . . .	17, 30-34, 66-68, 93-94
3.5. Relación entre la remuneración directiva y la consecución de los objetivos financieros y no financieros de la organización. . . . .	63
3.6. Estructura de la organización y miembros fundamentales responsables de la supervisión, puesta en práctica y auditoría de políticas económicas, ambientales y sociales. . . . .	19, 32-34
3.7. Declaraciones de la misión y valores, principios o códigos de conducta internos y políticas referentes al desempeño económico, ambiental y social, así como su nivel de implementación. . . . .	11-12, 18, 41-42, 59-60, 73-75, 92-95
3.8. Mecanismos que permiten a las y los accionistas comunicar sus recomendaciones a la junta directiva. . . . .	15-17

**Compromiso con las partes interesadas**

3.9. Bases para la identificación y la selección de las principales partes interesadas . . . . .	30-31
3.10. Métodos de consulta a las partes interesadas, expresados en términos de frecuencia de las consultas según el tipo y el grupo de partes interesadas . . . . .	30-31
3.11. Tipo de información generada por las consultas de las partes interesadas . . . . .	28, 30-31, 35-36, 52-54, 61, 106
3.12. Empleo de la información obtenida como resultado de los compromisos con las partes interesadas . . . . .	28, 30-31, 45-56, 61-62, 63-68, 77-89, 96-99

**Políticas globales y sistemas de gestión**

3.13. Explicación sobre si el principio o enfoque de precaución es tenido en cuenta por la organización y de qué modo . . . . .	32-34, 48-52
3.14. Compromisos, series de principios u otras iniciativas voluntarias de tipo económico, ambiental o social desarrolladas fuera de la organización que ésta suscribe o apoya . . . . .	112-113
3.15. Pertenencia a asociaciones empresariales e industriales y/o organizaciones asesoras nacionales e internacionales . . . . .	112-115
3.16. Políticas y/o sistemas para la gestión de los impactos ocasionados por los procesos anteriores y posteriores a los de la organización . . . . .	36-38, 50, 99
3.17. Enfoque de la organización acerca de la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales indirectos producidos como resultado de sus actividades . . . . .	36-38, 50, 96-98
3.18. Principales decisiones tomadas durante el período de elaboración de la memoria en relación con la ubicación o la modificación de las operaciones . . . . .	Nota 3
3.19. Programas y procedimientos relativos al desempeño económico, ambiental y social . . . . .	Nota 4
3.20. Estado de la certificación de sistemas de gestión económica, ambiental y social . . . . .	33, 95

**Nota 3:** No se han producido este tipo de decisiones durante la elaboración de la memoria.

**Nota 4:** Esta información se relaciona en todos y cada uno de los capítulos de la memoria de sostenibilidad 2004

## Indicadores de desempeño

### INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicadores Centrales	Págs.	Indicadores Adicionales	Págs
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS DIRECTOS</b>			
Clientes			
EC1 Ventas netas . . . . .	13, 105, 107, Informe Anual 2004 (112)		
EC2 Desglose geográfico de los mercados. . . . .	14,43		
Proveedores			
EC3 Costos de todas las materias primas y mercancías adquiridas, y de todos los servicios contratados. . . . .	106	EC11 Desglose de proveedores por organizaciones y países . . . . .	s.d.
EC4 Porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados. . . . .	106		
Empleados y empleadas			
EC5 Gastos salariales totales desglosados por países.	63		
Proveedores de capital			
EC6 Distribución entre los proveedores de capital .	13, Informe Anual 2004 (111)		
EC7 Aumento / disminución de las ganancias retenidas a final del período. . . . .	13, Informe Anual 2004 (111)		
Sector Público			
EC8 Suma total de todo tipo de impuestos pagados, desglosados por países . . . . .	105	EC12. Gasto total en desarrollo de infraestructura empresarial externa ajena a la actividad. . . . .	s.d.
EC9 Subsidios recibidos, desglosados por países o regiones . . . . .	105		
EC10 Donaciones a comunidad, sociedad civil u otros grupos, en metálico y en especie, desglosadas por tipos de grupos. . . . .	13, 109		
<b>IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS</b>			
		EC13. Impactos económicos indirectos de la organización. . . . .	s.d.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

Indicadores Centrales	Págs.	Indicadores Adicionales	Págs.
Materias primas			
EN1 Consumo total de materias primas aparte del agua, por tipos . . . . .	111		
EN2 Porcentaje de materias primas utilizados que son residuos (procesados o no) . . . . .	111		
Energía			
EN3 Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias. . . . .	111	EN17 Iniciativas para emplear fuentes de energía renovables y para incrementar el rendimiento energético . . . . .	97
EN4 Consumo indirecto de energía. . . . .	s.d.	EN18 Huella del consumo de energía . . . . .	n.a.
		EN19 Otros usos indirectos de la energía . . . . .	n.a.
Agua			
EN5 Consumo total de agua . . . . .	111	EN20 Fuentes de agua y significativa por el consumo del agua. Ecosistemas/hábitats afectados . . . . .	n.a.
		EN21 Extracción anual de aguas subterráneas y superficiales como porcentaje de la cantidad anual renovable de agua . . . . .	n.a.
		EN22 Cómputo total de reciclaje y reutilización de agua . . . . .	n.a.
Biodiversidad			
EN6 Ubicación y extensión de suelo en propiedad, arrendado o administrado en hábitat ricos en biodiversidad. . . . .	n.a.	EN23 Extensión total de suelo en propiedad, arrendado o administrado, dedicado a actividades de producción o a la extracción. . . . .	n.a.
EN7 Análisis de los principales impactos en la biodiversidad derivados de las actividades y productos y servicios en los entornos terrestre, marino y de agua dulce. . . . .	n.a.	EN24 Porcentaje de superficie impermeable en relación con el suelo adquirido o arrendado . . . . .	n.a.
		EN25 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas y sensibles. . .	n.a.
		EN26 Cambios ocasionados en los hábitat naturales como consecuencia de las actividades y operaciones, y porcentaje de hábitat protegido o restaurado . . . . .	n.a.
		EN27 Objetivos, programas y objetivos para proteger y restaurar ecosistemas y especies autóctonas en las zonas degradadas. . . . .	99
		EN28 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN cuyos hábitat se encuentran en las zonas afectadas por las operaciones . . . . .	n.a.
		EN29 Unidades empresariales que están operando o tienen previsto operar dentro o en los alrededores de áreas protegidas o sensibles. . .	n.a.
Emissiones, vertidos y residuos			
EN8 Emisiones de gases efecto invernadero. . . . .	98	EN30 Otras emisiones indirectas relevantes de gases efecto invernadero . . . . .	n.a.
EN9 Utilización y emisiones de sustancias reductoras del ozono . . . . .	98	EN31 Cualquier producción, transporte, importación o exportación de aquellos residuos considerados como "peligrosos" de acuerdo con lo estipulado en los Anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea . . . . .	n.a.
EN10 NOx, SOx y otra emisiones atmosféricas de importancia desglosadas por tipo . . . . .	98	EN32 Fuentes de agua y ecosistemas/hábitat afectados de manera significativa por los vertidos de agua y residuos líquidos . . . . .	n.a.
EN11 Cantidad total de residuos, desglosados por tipos y destinos . . . . .	111		
EN12 Vertidos al agua de importancia, por tipo . . . .	n.a.		
EN13 Vertidos de sustancias químicas, aceites y combustibles de importancia, expresados en cifras y volumen totales. . . . .	n.a.		
Proveedores		EN33 Actuación de los proveedores con relación a aspectos ambientales de los programas y procedimientos elaborados en respuesta al apartado Estructura de gobierno y sistemas de gestión. . .	38,98

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL (Continuación)

Indicadores Centrales	Págs.	Indicadores Adicionales	Págs
Productos y servicios			
EN14 Impactos ambientales significativos de los principales productos y servicios . . . . .	48-50, 96, 99		
EN15 Porcentaje del peso de los productos vendidos susceptible de ser recuperado al final de la vida útil de éstos y porcentaje recuperado en la realidad.	n.a.		
Cumplimiento			
EN16 Episodios y multas asociados al incumplimiento de los convenios/tratados/declaraciones de aplicación internacional, así como de las normativas locales, regionales, subnacionales y nacionales asociadas a los temas ambientales.	95		
Transporte			
		EN34 Impactos ambientales significativos vinculados al transporte con fines logísticos . . . . .	s.d.
General			
		EN35 Gastos totales en materia de medio ambiente, por tipo . . . . .	s.d.

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL

Indicadores Centrales	Págs.	Indicadores Adicionales	Págs
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE			
Empleo			
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores y trabajadoras . . . . .	108	LA12 Prestaciones sociales a la plantilla no exigidas por ley . . . . .	66
LA2 Creación de empleo neta y promedio de facturación no exigida por ley. Facturación desglosada por regiones/países. . . . .	63, 108		
Relaciones empresa / plantilla			
LA3 Porcentaje plantilla representada por organizaciones sindicales independientes. . . . .	108	LA13 Disposiciones sobre la representación formal de la plantilla en la toma de decisiones o la gestión, incluido el gobierno corporativo . . . . .	15-19, 67
LA4 Política y procedimientos de información, consulta y negociación con la plantilla sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones. . . . .	66-69		
Salud y seguridad			
LA5 Métodos de registro y notificación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades profesionales en referencia al Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales . . . . .	67-69	LA14 Datos evidentes que certifiquen el cumplimiento de las recomendaciones de la OIT en sus directrices relativas a los sistemas de gestión de la salud en el trabajo . . . . .	33, 36-38
LA6 Descripción de las comisiones conjuntas sobre salud y seguridad compuestas por la dirección. y representantes de la plantilla y proporción de la plantilla al amparo de dichas comisiones . . . . .	68	LA15 Descripción de los acuerdos formales con sindicatos u representantes laborales responsables sobre seguridad y salud en el trabajo y proporción del colectivo de trabajadores y trabajadoras amparadas por ellos. . . . .	67-69
LA7 Tasas de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo (incluidas personas subcontratadas). . . . .	108		
LA8 Descripción de políticas o programas (en el lugar de trabajo y otros ámbitos) sobre el VIH/SIDA. . . . .	Nota 5		
Formación y educación			
LA9 Promedio de horas de formación por año . . . . .	64, 108	LA16 Descripción de los procedimientos que fomentan la contratación continua de empleados y empleadas y gestionan los programas de jubilación. . . . .	63-64
		LA17 Políticas específicas enfocadas a la gestión de los conocimientos prácticos o la formación continuada . . . . .	64-65
Diversidad y oportunidad			
LA10 Descripción de políticas y programas de igualdad de oportunidades y de los sistemas de revisión para asegurar el cumplimiento y los resultados de las revisiones. . . . .	63-66		
LA11 Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo (incluida la junta directiva), atendiendo a la proporción entre sexos y otros indicadores de diversidad, si se consideran culturalmente apropiados. . . . .	108		

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (continuación)

Indicadores Centrales	Págs.	Indicadores Adicionales	Págs
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS</b>			
Estrategia y gestión			
HR1 Relación pormenorizada de políticas, directrices, estructura corporativa y procedimientos en torno a los derechos humanos vinculados a las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados . . . . .	36-38, 66-67	HR8 Formación de la plantilla en cuanto a las prácticas relativas a los derechos humanos, importantes para el desarrollo de las operaciones. Incluir tipo de formación, número de personas formadas y duración media del período de formación . . . . .	38
HR2 Muestras de que se tienen en consideración los impactos en los derechos humanos a la hora de tomar decisiones sobre los procedimientos, inversiones o elección de proveedores / contratistas. . . . .	36-38, 61-70		
HR3 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos necesarios para valorar la actuación sobre los derechos humanos con respecto a la cadena de suministro y contratistas, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados. . . . .	38		
No discriminación			
HR4 Relación pormenorizada de las políticas y procedimientos / programas globales dedicados a evitar todo tipo de discriminación en las operaciones, así como los sistemas de seguimiento y sus resultados. . . . .	41, 45-48, 56, 83-86		
Libertad de asociación y negociación colectiva			
HR5 Análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación. . . . .	66-67		
Trabajo infantil			
HR6 Exposición de la política de rechazo del trabajo infantil tal y como se define en el Convenio 138 de la OIT, grado de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados a este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. . . . .	36-38		
Trabajo forzoso y obligatorio			
HR7 Exposición de la política de rechazo del trabajo forzoso y obligatorio, grado de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. . . . .	36-38		
Medidas disciplinarias			
		HR9 Descripción de prácticas de apelación relacionadas (no exclusivamente) con los derechos humanos. . . . .	66-67
		HR10 Análisis de las políticas de no represalia y de los sistemas confidenciales de queja (incluyendo pero limitándose a su impacto en los derechos humanos). . . . .	62, 66
Medidas de seguridad			
		HR11 Formación del personal de seguridad en derechos humanos . . . . .	38
Derechos de la población indígena			
		HR12 Descripción de políticas, directrices y procedimientos diseñados para abordar las necesidades de los pueblos indígenas. . . . .	n.a.
		HR13 Descripción de mecanismos de reclamación para la comunidad gestionados conjuntamente por la organización y las autoridades. . . . .	53-54
		HR14 Porcentaje de los ingresos resultantes de las operaciones que se redistribuye a las comunidades locales . . . . .	109

INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL (continuación)

Indicadores Centrales	Págs.	Indicadores Adicionales	Págs.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: LA SOCIEDAD</b>			
Comunidad			
SO1 Descripción de las políticas de gestión de los impactos causados a las comunidades de las regiones afectadas por las actividades. . . . .	73-89	SO4 Distinciones recibidas en relación con la actuación social, ambiental y ética. . . . .	86-87, 95, 113
Corrupción			
SO2 Descripción de política, sistemas de gestión / procedimientos y mecanismos de cumplimiento en torno a la corrupción y al soborno, dirigidos tanto a las organizaciones como a los empleados y empleadas. . . . .	18, 32-34, Nota 6		
Contribuciones políticas			
SO3 Descripción de política y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento dedicados a las contribuciones y los instrumentos de presión política. . . . .	Nota 6	SO5 Cantidad de dinero donado a instituciones y partidos políticos cuya función principal es la de financiar a los partidos o a sus candidaturas . . . . .	Nota 7
Competencia y precios			
		SO6 Resoluciones relativas a causas judiciales sobre las normativas antimonopolio . . . . .	Nota 8
		SO7 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento enfocados a prevenir las conductas contrarias a la libre competencia . . . . .	n.a.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b>			
Salud y seguridad de las y los clientes			
PR1 Descripción de política sobre la salud y seguridad de las y los clientes durante la utilización de productos y servicios, grado de información y aplicación y relación de procedimientos / programas relacionados con este tema, así como de los sistemas de seguimiento y sus resultados. . . . .	54-55, 68, 99	PR4 Número y tipo de incumplimientos de las normativas referentes a la salud y seguridad de las y los clientes, así como sanciones y multas impuestas a estas infracciones . . . . .	53-55
		PR5 Número de demandas ratificadas por salubridad y seguridad de los productos y servicios. . . . .	n.a.
		PR6 Etiquetado de productos y cumplimiento de códigos no obligatorios, o distinciones relacionadas con la responsabilidad social y ambiental recibidas por la organización . . . . .	86
Productos y servicios			
PR2 Descripción de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento referentes al etiquetado y a la información sobre los productos. . . . .	53-56	PR7 Número y tipo de incumplimientos de las normativas sobre información y etiquetado de productos, así como las sanciones y multas impuestas como consecuencia de estas infracciones. . . . .	53-54
		PR8 Análisis de políticas y sistemas de gestión / procedimientos, así como de los mecanismos de cumplimiento relativos a la satisfacción del cliente, así como los resultados de los estudios que evalúen esa satisfacción. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas . . . . .	52-53
Publicidad			
		PR9 Descripción de políticas y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento de las normativas legales y códigos no obligatorios referentes a la publicidad. Señalar las áreas geográficas amparadas por tales políticas . . . . .	55-56
		PR10 Número y tipos de infracciones cometidas en el marco de las normativas sobre el marketing y la publicidad. . . . .	53-54
Respeto a la intimidad			
PR3 Descripción de políticas y sistemas de gestión/ procedimientos, así como de mecanismos de cumplimiento concernientes a la intimidad de las y los clientes. . . . .	54-55	PR11 Número de demandas probadas con respecto a las violaciones de la intimidad de las y los clientes . . . . .	53-54

**Nota 5:** No existen políticas y programas sobre SIDA, dada la actividad que desempeña la entidad. En cualquier caso, los datos sobre salud de las y los trabajadores se tratan de manera confidencial, tal como establece la legislación vigente.

**Nota 6:** En cuanto a sistemas de control de sobornos, corrupción y presión política, no hemos establecido métodos específicos que desarrollen aspectos por encima de la legislación vigente y que sean de aplicación al conjunto de las y los trabajadores de la entidad. No se han identificado malos comportamientos en este sentido; no obstante, la entidad valorará desarrollar en el futuro sistemas adecuados, analizando las buenas prácticas en este tema en sociedades similares a la nuestra.

**Nota 7:** La entidad no ha realizado ninguna donación a partidos políticos ni a sus candidatos.

**Nota 8:** No se han producido resoluciones relativas a causas judiciales sobre normativa antimonopolio.

**s.d.:** No disponibilidad del dato por no existencia de sistemas para su medición durante el periodo del que se informa.

**n.a.:** No aplicación del elemento/indicador, bien por el tipo de operaciones de la entidad, por el marco legal vigente en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el Estado Español que predetermina los procedimientos de la Caja, o por el ámbito geográfico donde se realiza la actividad y considerando un contexto de sostenibilidad.



## Queremos conocer su opinión

Hemos elaborado esta memoria con la vista puesta en su utilidad para los diferentes grupos de interés. Por lo tanto, la valoración de quienes la consultan es el mejor indicador sobre su utilidad y valor.

Por ello, incorporamos este formulario de evaluación, para que sea más sencillo hacernos llegar su opinión. Todos sus comentarios serán tenidos en cuenta para futuras ediciones.

Para cualquier apreciación y sugerencia, o para solicitar información adicional o más ejemplares de este trabajo, éstos son nuestros datos de contacto:

BBK  
Área de Calidad  
Gran Vía, 30  
48009 Bilbao  
Correo electrónico: [calidad@bbk.es](mailto:calidad@bbk.es)

---

### Formulario de evaluación de la Memoria de Sostenibilidad 2004

	Baja	Regular	Alta	Muy alta	Excelente
Relevancia de los contenidos	<input type="checkbox"/>				
Interés de los datos e información	<input type="checkbox"/>				
Claridad	<input type="checkbox"/>				
Valoración de la Responsabilidad Social de BBK	<input type="checkbox"/>				

---

Comentarios

---



