



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

NORBOLSA, S.V. S.A.
Torre Iberdrola, planta 26, Plaza Euskadi 5, 48009 Bilbao
Nº Registro CNMV-040 CIF: A4803927 ☎+34 94 435 50 50

Contenido

1.	CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO	4
2.	NORBOLSA EN CIFRAS	6
	NEGOCIO	6
	PERSONAS.....	7
3.	PERFIL DE LA ENTIDAD.....	8
	INFORMACIÓN GENERAL.....	8
	PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS	9
	Principales cifras.....	9
	Indicadores financieros	9
4.	MODELO DE NEGOCIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	10
	MODELO ÉTICO Y VALORES CORPORATIVOS	10
	Objetivos de desarrollo sostenible y Principios de Inversión responsable	11
	Normas de Conducta.....	14
	Prevención de riesgos penales.....	15
	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DIRECCIÓN.....	15
	Junta General de accionistas.....	16
	Consejo de Administración	16
	Estructura de Dirección	16
	Funciones de Control	17
	MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA.....	18
	Productos y Servicios	18
	Clientes.....	23
	Datos económico-fiscales.....	25
	Valor económico directo generado, distribuido y retenido.....	25
5.	GESTION DE RIESGOS	26
	MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS	26
	PRINCIPALES RIESGOS Y SU GESTIÓN.....	27
6.	DERECHOS HUMANOS.....	29
7.	DERECHOS DE LOS TRABAJADORES.....	30
	MODELO DE GESTION	30
	MARCO LABORAL	30

FORMACIÓN	31
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	31
COMUNICACIÓN INTERNA	32
PERFIL DE LA PLANTILLA.....	33
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES	34
RETRIBUCIÓN.....	35
8. MEDIO AMBIENTE	38
9. CUMPLIMIENTO Y ANTICORRUPCIÓN	39
10. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	40
DONACIONES Y PATROCINIOS.....	40
PAGO A PROVEEDORES	40
CONTRIBUCIÓN A PROVEEDORES LOCALES	40
COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA	41

1. CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

NORBOLSA presenta su tercer Informe de Progreso renovando su compromiso con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

NORBOLSA reafirma su objetivo de no quedarse en el mero cumplimiento regulatorio, extenso y profundo en nuestro sector y su deseo de participar activamente en la transformación de las actividades inversoras en las que intervenimos de una manera alineada con los principios del Pacto Mundial y con nuestro objetivo de ser una factoría de servicios financieros de valor añadido para las instituciones.

Este año se ha aprobado un plan estratégico para el periodo 2022-2024, en el que se incluye una línea relativa a la profundización en los Objetivos de Desarrollo Sostenible avanzando en nuestra trayectoria en la materia iniciada en 2020. Mantenemos nuestro compromiso público de continuar desarrollando nuestra organización y las mejores prácticas.

El compromiso de NORBOLSA se pone de manifiesto no sólo a través de sus propias acciones y su forma de hacer negocio. Por ello, no sólo consideramos a nuestra propia organización en relación con los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo, sino también la de las entidades emisoras de instrumentos financieros, de modo que nuestros clientes puedan tomar decisiones de inversión bien informadas.

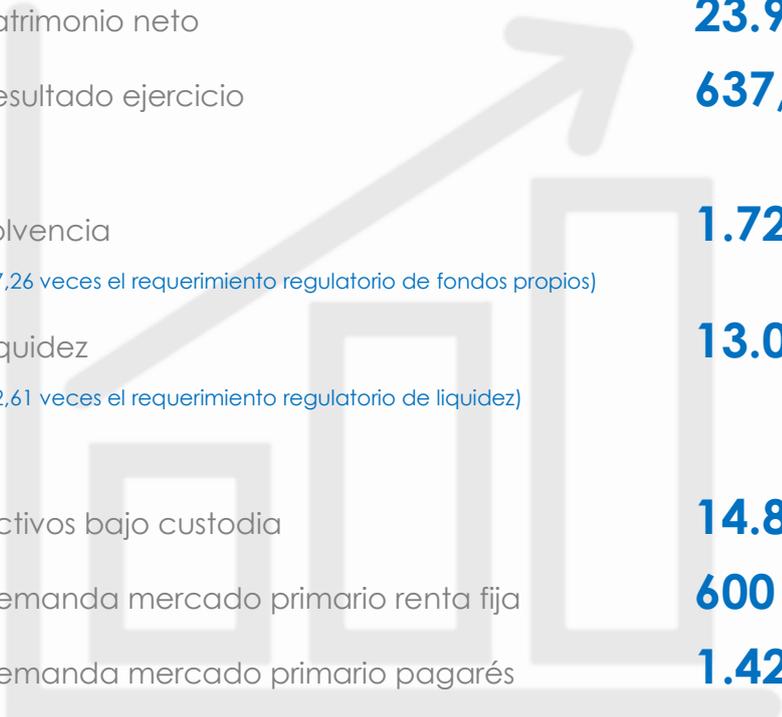
Cada año, contaremos nuestros avances y los principales proyectos y acciones emprendidas para lograr estos objetivos a los que dedicamos un importante esfuerzo de nuestra organización.

Manuel Martín-Muñío Sainz

Director General

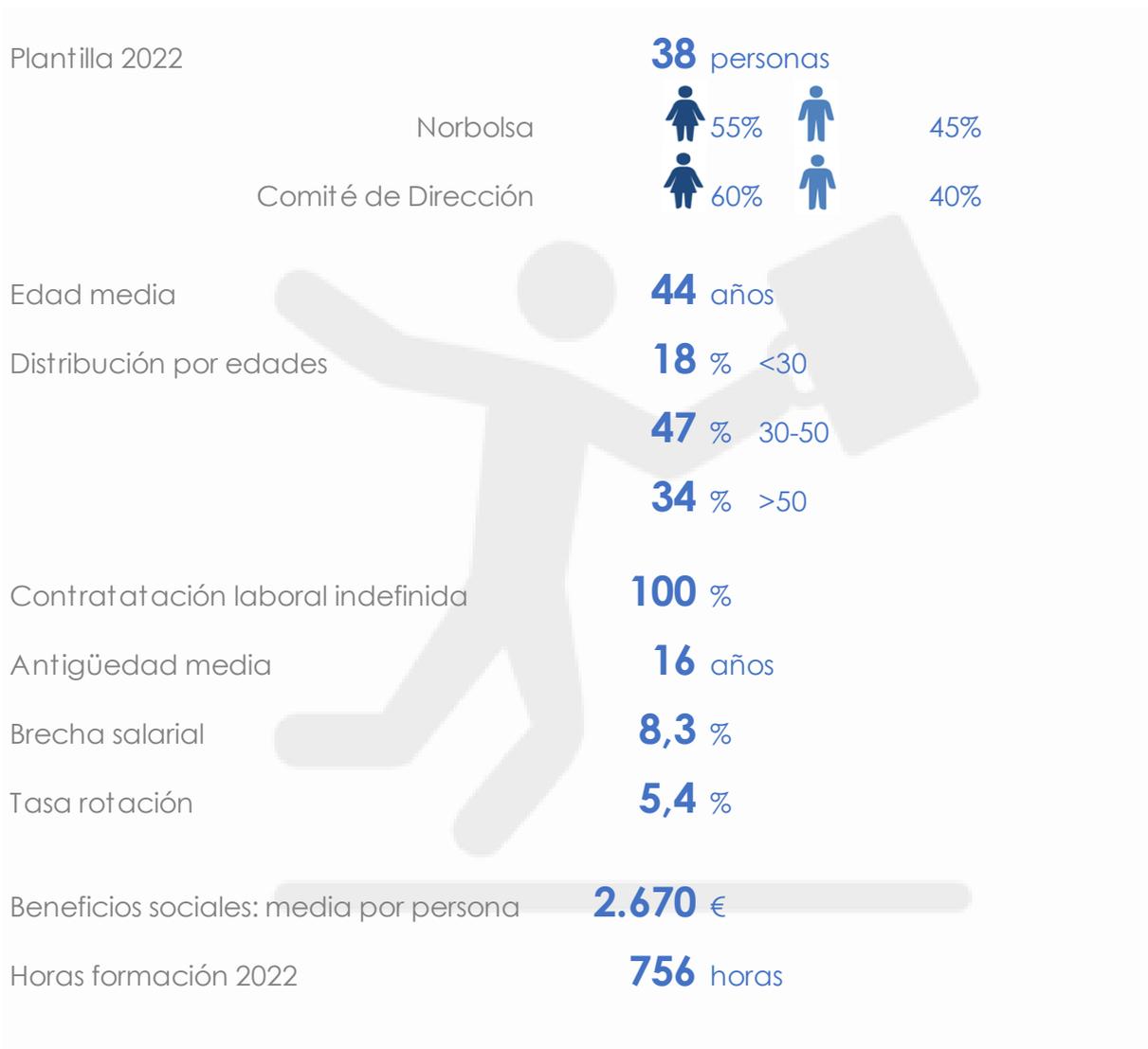
2. NORBOLSA EN CIFRAS

NEGOCIO



Activo total	38.850,64 miles €
Patrimonio neto	23.985,82 miles €
Resultado ejercicio	637,31 miles €
Solvencia (17,26 veces el requerimiento regulatorio de fondos propios)	1.726%
Liquidez (32,61 veces el requerimiento regulatorio de liquidez)	13.077,00 miles €
Activos bajo custodia	14.817 millones €
Demanda mercado primario renta fija	600 millones €
Demanda mercado primario pagarés	1.428,00 millones €

PERSONAS



3. PERFIL DE LA ENTIDAD

INFORMACIÓN GENERAL

NORBOLSA Sociedad de Valores, S.A. (en adelante, NORBOLSA), fundada en 1989 por las Cajas de Ahorros Vascas tiene su domicilio social y único centro de trabajo en Bilbao (Bizkaia – España). Está inscrita en el Registro de Sociedades de Valores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), siendo Miembro de la Bolsa de Bilbao, Miembro Compensador Individual de BME Clearing y Entidad Participante en Iberclear.

NORBOLSA ofrece servicios integrales de alto valor añadido en los mercados de capitales, orientados a inversores institucionales, entidades financieras, empresas, instituciones públicas y particulares, que se distribuyen en las siguientes áreas de servicio.

MERCADOS

Actividades de Intermediación, análisis y gestión discrecional de carteras.

BANCA DE INVERSIÓN

Servicios cualificados para el acceso de las empresas e inversores a los mercados de capitales, así como para facilitar y gestionar las operaciones corporativas de las empresas relacionadas con los servicios financieros.

SECURITY SERVICES

Servicios de compensación, liquidación y custodia de valores, entidad agente en grandes operaciones con emisores o de externalización total o parcial de parte de las actividades financieras de empresas.

NORBOLSA es una Empresa de Servicios de Inversión (ESI) y participa en el sector financiero, altamente regulado. Sus actividades y funcionamiento están sometidos a la exhaustiva regulación de los mercados financieros y a la supervisión de la autoridad reguladora, la CNMV.

NORBOLSA, que consolida en el Grupo Kutxabank, audita anualmente sus cuentas anuales. Su auditoría externa es realizada por PWC. En 2022, el auditor externo formuló su informe sin salvedades, estando publicado y accesible en la página web de NORBOLSA: (www.NORBOLSA.com).

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

Principales cifras de Actividad

	2022	2021
Intermediación de valores (Volumen efectivo o intermediado)	3.993 mill.€	3.598 mill.€
Activos bajo custodia (Volumen)	14.817 mill.€	13.767 mill.€
Colocación en mercado primario		
Demanda presentada Renta fija	1 op. 600 mill.€	5 op. 832 mill.€
Demanda presentada Pagarés	27 prog. 1.428 mill.€	21 prog. 2.420 mill.€
Gestión de Carteras Efectivo o mandatos de carteras en gestión	131 mill.€	138 mill.€
Nº Clientes	1.677	1.746

Indicadores Financieros

	2022	2021
Patrimonio Neto	23.986 miles €	25.142 miles €
Cifra de negocio	5.794 miles €	6.731 miles €
Plantilla media	38	37
Resultado antes de Impuestos	621 miles €	1.800 miles €
Endeudamiento financiero	-	-
Resultados después de Impuestos	637 miles €	1.641 miles €
Ebitda	657 miles €	1.835 miles €

4. MODELO DE NEGOCIO Y GOBIERNO CORPORATIVO

MODELO ÉTICO Y VALORES CORPORATIVOS

1

ÉTICA

Los pilares de nuestro trabajo son las buenas prácticas en gobernanza, calidad y en responsabilidad social empresarial.



2

EXCELENCIA

Buscamos la excelencia a través de la conformación de un equipo de altísima cualificación profesional y valores humanos.



3

CERCANÍA

El cliente es nuestra prioridad y la proximidad en el trato es la clave para construir una relación de confianza con él.



4

SOSTENIBILIDAD

El compromiso con la sostenibilidad y la inversión socialmente responsable son dos pilares que guían toda nuestra actividad.



5

INNOVACIÓN

La innovación tecnológica ha sido una constante en el desarrollo de negocio desde nuestros orígenes.



NORBOLSA basa el desarrollo de su modelo de negocio en el ejercicio diario de sus valores, como motor para convertirse en el asesor de referencia en el acceso a los mercados de capitales para empresas e inversores.

Objetivos de Desarrollo Sostenible y Principios de Inversión Responsable

El modelo ético de NORBOLSA se basa en las mejores prácticas nacionales e internacionales en materia de ética y compliance de la OCDE, que se manifiesta por actuaciones como nuestra adscripción en 2020 a la [Red Española del Pacto Mundial](#). Esto nos compromete a la presentación anual de un Informe de Progreso (memoria de sostenibilidad) en el que se desarrollan los avances alcanzados en relación con dichos principios básicos que, además, tratan la defensa de los Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.



NORBOLSA apoya la inversión responsable como una estrategia que incorpora los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones de inversión y administración de activos. Adicionalmente, complementa las técnicas tradicionales de análisis financiero y de construcción de carteras.

Como inversores y gestores institucionales tenemos el deber de actuar en el mejor interés de nuestros beneficiarios a largo plazo, sin perder de vista el objetivo común de alinear los intereses de las inversiones con los objetivos más amplios de la sociedad. Estamos convencidos de que los asuntos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) mejoran el rendimiento a largo plazo de las carteras de inversión, motivo por el cual, como inversores **nos hemos comprometido a adoptarlos y aplicarlos en la medida de lo posible.**

Hay diferentes formas de invertir de manera responsable. Los principales enfoques son una combinación de dos áreas transversales:

- a) **Mejorar el desempeño de las empresas en las que se invierte:** lo que se conoce como ejercicio activo de la propiedad o gestión responsable.
- b) **La consideración de aspectos ASG en la construcción de las carteras.**

■ Gestión de Carteras



NORBOLSA incorpora aspectos ASG procurando una divulgación adecuada y promoviendo la aceptación e implementación de estos factores por parte de los titulares/propietarios de las inversiones en la formación de carteras y selección de activos a invertir.

La asunción de los criterios ASG en la formación de las carteras de gestión discrecional, implica el compromiso de un importante porcentaje en activos que cumplen unas altas calificaciones, según valoraciones especializadas. Para la valoración ASG de las carteras, NORBOLSA puede utilizar tanto un único ranking o puede elaborar un índice ponderando de valoración ASG de varios rankings de sostenibilidad, según desee el titular de la cartera.

NORBOLSA aplica los siguientes procedimientos:

1. **Exclusiones** de compañías y/o sectores por comportamientos contrarios a normativas internacionales y derechos humanos y laborales. NORBOLSA filtra los activos de inversión, excluyendo de sus carteras aquellas:
 - a. ubicadas en países que no tengan un índice de desarrollo Humano (IDH) alto o muy alto según la ONU.
 - b. empresas con comportamiento contrarios a normativas internacionales y derechos humanos y laborales.
 - c. actividades de fabricación, desarrollo y comercialización de armamento o productos militares controvertidos (nuclear, bombas racimo, armas químicas o biológicas) o contrarios a la salud (tabaco, etc.) o contra el medio ambiente (contaminación).
 - d. empresas sancionadas por sus comportamientos fraudulentos o corruptos.

Las fuentes de información para aplicar estas exclusiones son las listas de exclusión publicadas por entidades de reconocido prestigio en cuestiones ESG, tales como ABP y PGGM.

2. **Selección positiva de inversiones o valoraciones destacadas (Best-in-Class).** NORBOLSA selecciona las **empresas mejor valoradas en ASG dentro de cada sector**. Para ello, se utilizan rankings de sostenibilidad elaborados por las principales agencias especializadas en la materia tales como RobecoSam, Sustainalytics, CDP, ISS...
3. **Inversiones temáticas:** Inversión en activos que exploten las mejores oportunidades de las principales tendencias relacionadas con la sostenibilidad a largo plazo.
4. **Ejercicio de voto y diálogo con las empresas o engagement accionarioal:** NORBOLSA no ejerce el voto por los derechos políticos de las carteras en las que gestiona, al no ser el titular de las mismas. No obstante, sí promueve y facilita el

proceso de diálogo entre inversores y emisores, aportando lo necesario para que aquellos puedan ejercer su voto en las Juntas de accionistas.

■ Análisis Financiero Tradicional



NORBOLSA está integrando en sus procesos de elaboración de análisis económicos y financieros de las empresas, el grado de avance y cumplimiento en materia ASG, como elemento adicional que sustenta sus recomendaciones de inversión, ofreciendo a sus clientes la información necesaria para sus tomas de decisión.

■ Inversiones de Impacto

Son inversiones que tienen la intención de generar un impacto ambiental y social a la vez que generan un retorno financiero. NORBOLSA participa activamente junto con los emisores en el desarrollo y comercialización de instrumentos financieros con alta valoración ASG, incluidos bonos sociales, verdes, ligados a la sostenibilidad o sostenibles.



NORBOLSA ha participado en 2021 y 2022 en las siguientes emisiones de deuda en los mercados de capitales, con Impacto en la Sostenibilidad:

2022 Emisión sostenible del Gobierno Vasco, dentro de su política marco para financiación de proyectos verdes, sociales y sostenibles.

2021 Emisión sostenible del Gobierno Vasco, dentro de su política marco para financiación de proyectos verdes, sociales y sostenibles.

Emisión inaugural bono verde Kutxabank SNP, cuyos fondos están destinados a financiación de proyectos de energías renovables, transporte limpio y edificios.

Normas de Conducta

NORBOLSA está dotada de un Reglamento Interno de Conducta, publicado en su página web que contiene un código de conducta cuyos principios inspiradores son, la **imparcialidad y buena fe, cuidado y diligencia del personal**.

Todos los empleados de NORBOLSA han recibido y son conocedores del Reglamento Interno de Conducta.

Principios básicos

-  No discriminación e igualdad de oportunidades
-  Respeto a las personas
-  Conciliación de vida familiar y profesional
-  Prevención de riesgos laborales
-  Formación
-  Transparencia de la información
-  Representación colectiva
-  Compromiso con los derechos humanos

Pautas de conducta

-  Compromiso de confidencialidad
-  Compromiso con la Empresa
-  Colaboración con las áreas de control, supervisores y autoridades
-  Conducta con los proveedores
-  Admisión de regalos
-  Propiedad intelectual e industrial
-  Uso de herramientas informáticas y correo electrónico
-  Relación con los medios de comunicación

Prevención de riesgos penales

En cuanto a los mecanismos de supervisión para velar por la realidad de este modelo ético, NORBOLSA cuenta con un [Manual y un Reglamento](#) que desarrolla todos los supuestos de delito que pueden afectar a la entidad, así como los principios de comportamiento esperado de todas las personas sujetas a su cumplimiento (administradores, empleados, profesionales subcontratados y toda persona que preste sus servicios en NORBOLSA).

Todos cuentan, igualmente, con un [canal de denuncia](#) sobre cuestiones éticas que está a su disposición en la web de la entidad, desde el que comunicar cualquier indicio de infracción o actuación que pueda ser constitutiva de delito del que puedan tener conocimiento en el ejercicio de sus responsabilidades laborales. Estas comunicaciones pueden ser trasladadas incluso de manera anónima, con las debidas garantías de confidencialidad y de no represalia, y su gestión está encomendada al responsable de la función de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos.

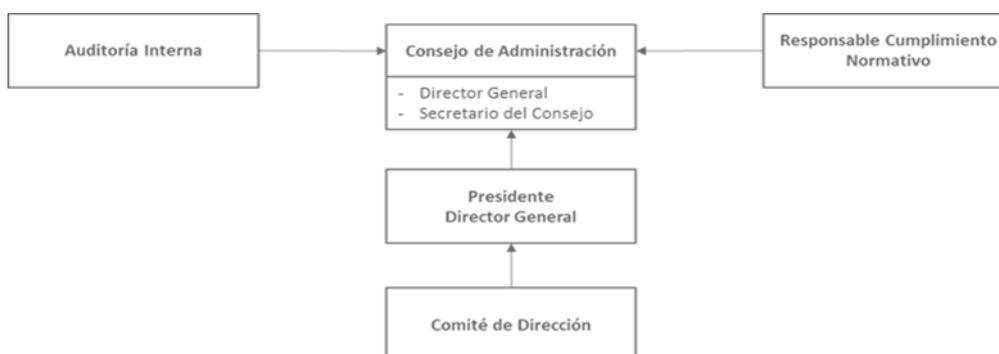
Anualmente, NORBOLSA imparte cursos de formación a todo el personal sobre la materia, así como sobre el funcionamiento del canal ético de denuncia. Esta formación fue impartida el 29 y 30 de noviembre de 2022, tras la cual fueron evaluados los conocimientos de todos los asistentes.

No se ha producido ninguna denuncia ni incidencia durante el ejercicio 2022.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y DIRECCIÓN

NORBOLSA es una Sociedad de Valores regulada y supervisada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), por tanto, sometida a la estricta regulación de los mercados financieros, particularmente a la desarrollada específicamente para las empresas de inversión, aplicando en su estructura organizativa y de dirección y en sus procesos, los más altos estándares de gobierno corporativo.

NORBOLSA cuenta con un [Marco de Gobierno Corporativo](#), accesible al público desde su página web (www.NORBOLSA.com), donde determina con claridad las responsabilidades y funciones de los órganos de administración y dirección.



Junta General de accionistas

A 31/12/2022 los accionistas de NORBOLSA son entidades financieras, Kutxabank S.A., principal accionista (80% del capital social), Caja de Ingenieros S. Coop (10%), Caja Laboral Popular S. Coop. (5%) y Abanca Corporación Bancaria S.A. (5%).

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la Sociedad, al tener encomendada legal y estatutariamente la administración y representación de la Sociedad. Así, el Consejo de Administración tiene la responsabilidad global sobre la Sociedad, incluyendo la aprobación y supervisión de la implementación de los objetivos estratégicos, la estrategia de riesgos, el gobierno y los valores corporativos.

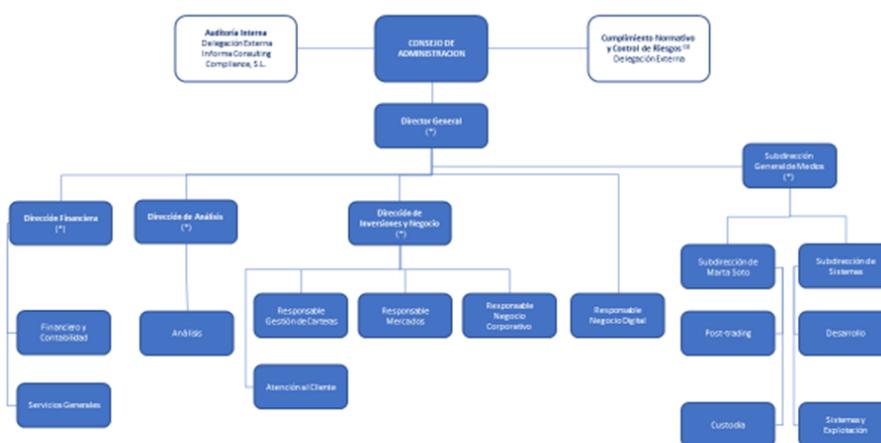
A 31 de diciembre de 2022 la Sociedad está regida por un Consejo de Administración compuesto de siete miembros, elegidos por la Junta General por un plazo de 6 años, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, constituida en 2014.

El Consejo de Administración constituyó en 2014 la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, de la que forman parte tres miembros elegidos por un plazo de cuatro años entre los miembros del Consejo

Estructura de Dirección

Sin perjuicio de las competencias del Consejo de Administración, la gestión ordinaria de la Sociedad corresponderá al **equipo de dirección**, liderado por una **Dirección General**, y demás órganos ejecutivos, concentrando el Consejo su actividad principal en la función general de supervisión y en la adopción de los acuerdos de singular trascendencia para la Sociedad.

El organigrama ejecutivo de la sociedad es el siguiente:



(*) Comité de Dirección
(**) Responsable de FIC-PT y miembro del OCI

El **Comité de Dirección** es el único Comité facultado en la toma de decisiones y el órgano ejecutivo de la sociedad para la coordinación de los diferentes departamentos y toma de decisiones relativas a la coyuntura de la empresa.

Este Comité se reúne cada quince días salvo que se den circunstancias que aconsejen convocar uno con carácter urgente. Con carácter previo a la presentación al Consejo de Administración, el Comité de Dirección aborda los informes y documentos que debe estudiar y resolver el Consejo, de forma que cuando se presentan al Consejo tienen la conformidad de la Dirección General y del Comité de Dirección.

A 31 de diciembre de 2022 el Comité de Dirección estaba compuesto por cinco personas, dos hombres y tres mujeres.



60% MUJERES

Funciones de Control

NORBOLSA tiene establecidas como funciones dependientes del Consejo de Administración, las siguientes funciones de control, que tiene delegadas externamente y de conformidad con la normativa legal vigente, con las responsabilidades descritas a continuación:

Funciones de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos

Su nombramiento y delegación de funciones es analizado e informado favorablemente por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y aprobado por el Consejo de Administración, tras evaluar su competencia, habilidades, experiencia y honorabilidad, y con la no oposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Esta función fue delegada en julio del año 2021.

Realiza una revisión y control permanente de las diferentes áreas que afectan a Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos, teniendo una relación directa con el Comité de Dirección y los diferentes departamentos de NORBOLSA.



Elabora cuatro informes trimestrales y uno anual en materia de Cumplimiento Normativo y Control de Riesgos en los que se recogen los avances de su Plan Anual de trabajo que se aprueba por el Consejo de Administración. En estos informes se detallan las tareas realizadas de revisión y supervisión, en su caso, las acciones, mejoras realizadas, recomendaciones de adecuación propuestas sobre políticas, procedimientos y controles para su adecuación a la estructura y complejidad de la Sociedad. Los informes son presentados personalmente al Consejo de Administración por su responsable.

Auditoría interna:

Su nombramiento y delegación de funciones es aprobado por el Consejo de Administración, tras evaluar su competencia, habilidades, experiencia y honorabilidad. Esta función fue delegada en Informa Consulting Compliance S.L. en 2017, habiéndola desempeñado hasta la fecha.



La función de Auditoría Interna elabora dos informes semestrales y uno anual. En dichos informes se evalúa el funcionamiento del sistema de control Interno tal y como se establece en la Normativa aplicable (Circular 1/2014 de CNMV), así como la suficiencia de medios, procedimientos y políticas internas de NORBOLSA, acorde con la escala, complejidad y actividades desarrolladas por ésta. Estos informes realizados conforme al Plan Anual de Auditoría que se aprueba por el Consejo de Administración son presentados personalmente ante el Consejo por el socio responsable de la firma.

MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

NORBOLSA apuesta por convertirse en el asesor financiero de referencia en el proceso de acceso a los mercados de capitales por parte de las empresas e inversores.

NORBOLSA es reconocida por su acreditada solvencia y especialización en la prestación de servicios de inversión para segmentos de clientes, fundamentalmente con origen en España, con necesidades específicas (entidades financieras y bancarias, entidades públicas, fondos de inversión, fondos de pensiones – EPSV, empresas) primando la aportación de valor añadido en el servicio en las áreas de intermediación y acceso al mercado primario de renta fija y variable, gestión de carteras, análisis bursátil, asesoramiento financiero, M&A, servicios de liquidación y custodia y otro tipo de servicios a emisores.

NORBOLSA se perfila como una sociedad 100% digital en la vanguardia de la tecnología.

Fruto de su compromiso con la innovación, NORBOLSA ha desarrollado sus propias herramientas tecnológicas, **Norline**, **Norline+** y **NORBOLSA Broker**. En esta misma línea, ha estado comprometida, durante 2022 en un nuevo proyecto de vanguardia tecnológica, trabajando en colaboración con Kutxabank en un proyecto conjunto de desarrollo de una plataforma digital de inversión.

Como firmante del Pacto Mundial, NORBOLSA se compromete a reportar anualmente a través de su Informe de Progreso, su contribución a los 10 Principios de la ONU, así como a los ODS. La compañía ha aprobado en este ejercicio un plan estratégico para los años 2022-2024 que contiene, dentro de su línea de desarrollo corporativo, un plan de acción para profundizar en el desarrollo de los ODS.

Como parte del proceso de integración de éstos en sus estrategias de negocio, NORBOLSA identifica la afección de su actividad y analiza el impacto para su vinculación sistemática en la gestión estratégica de los riesgos y en el Reporting, estableciendo sus objetivos, planes de acción concretos e indicadores de seguimiento.

NORBOLSA, en su avance en un modelo de negocio sostenible, trata de maximizar el impacto positivo económico, social y medioambiental de su actividad (y minimizar el negativo) tal y como se muestra en el siguiente cuadro diagnóstico:

Descripción impacto	Impacto + / -	ODS	Objetivo/acción relacionada con ese impacto (reducirlo en caso de que sea negativo)
INVERSIONES Y NEGOCIO: Gestión de carteras			
Promoción de la inversión socialmente responsable	Positivo		Objetivos en plan de gestion sobre incorporcion de criterios ESG en la Gestión de Carteras
INVERSIONES Y NEGOCIO: Colocación de Activos			
Apoyo indirecto a la financiación de proyectos verdes o sociales	Positivo		Colaboración con los emisores en el diseño de Emisiones Verdes, sociales o sostenibles
ANALISIS			
Apoyo indirecto a la financiación de proyectos verdes o sociales	Positivo		Objetivos en plan de gestion sobre incorporcion de criterios ESG en el análisis de Empresas
TECNOLOGÍA			
Automatización de procesos que mejora la eficiencia y calidad del trabajo	Positivo		Objetivos anuales incluidos en el plan de gestión para mejora de procesos
Mejor gestión documental y gestión del tiempo	Positivo		Digitalización de documentación. Uso de certificados digitales(acceso a Organismos oficiales, Haciendas) y el uso firmas electronicas en documentos.
Apoyo, contribución a I+D+i	Positivo		Proyecto desarrollo de plataforma digital de inversión

Descripción impacto	Impacto + / -	ODS	Objetivo/acción relacionada con ese impacto (reducirlo en caso de que sea negativo)
RECURSOS HUMANOS			
Mejora en la capacitación y desarrollo profesional del personal	Positivo		Plan de formación anual
Fomento de la igualdad de oportunidades	Positivo		Existe una política retributiva y un convenio colectivo coherente con los principios de Norbolsa. Selección de personal en igualdad a pesar de no existir plan específico.
Fomento de la estabilidad laboral	Positivo		La contratación se realiza a través de contratos indefinidos
Mejora de las coberturas sanitarias de los empleados	Positivo		Norbolsa ofrece a los empleados Beneficios Sociales (poliza IMQ y soporte de gastos médicos no cubiertos, tales como gafas...)
Potenciar hábitos saludables y formación en ergonomía	Positivo		Fomento asistencia a cursos de formación que favorezcan los buenos hábitos posturales.
Apoyo al aprendizaje en el terreno práctico de alumnos universitarios a través de las prácticas ofrecidas	Positivo		Convenios de colaboración con DBS, y otras Universidades ofreciendo práctica remunerada Impartición de clases en Master Financiero, por parte de personal de Norbolsa.
CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
Evitar delitos y vulneración de derechos	Negativo		Establecimiento de normas de Gobierno Corporativo, Control Interno Existencia de un canal de denuncias anónimo
Evitar delitos y vulneración de derechos	Negativo		Norbolsa cuenta con un Reglamento Interno de Conducta/Código de Conducta

Descripción impacto	Impacto + / -	ODS	Objetivo/acción relacionada con ese impacto (reducirlo en caso de que sea negativo)
PROVEEDORES			
Desarrollo de la riqueza del entorno, generación de buenas condiciones en los empleados	Positivo		Fomento de contratación de proveedores locales
CLIENTES			
Impacto mediambiental por el envío de comunicaciones en formato electrónico	Negativo		Fomento del envío de documentación/ información al cliente vía digital
Colaboración en el diseño con el cliente	Positivo		En los nuevos desarrollos y en mejoras de los ya existentes se cuenta con las necesidades de los clientes.
SOCIEDAD			
Impacto mediambiental: Generación de residuos	Negativo		Facilitamos el reciclaje a través de la puesta a disposición de contenedores de reciclaje

Productos y Servicios

NORBOLSA cuenta con un equipo de profesionales de amplia experiencia y formación, que dan servicio a distintas áreas y clientes según sus necesidades específicas.

Mercados:



Acompaña a nuestros clientes a lo largo de todo el proceso, desde la toma de decisiones iniciales, hasta la ejecución de las operaciones en los mercados.

Intermediación: Con diferentes soluciones para materializar las decisiones de inversión tanto de renta variable como renta fija en los principales mercados del mundo (acceso a más de 65 mercados), combinando las más avanzadas herramientas en la gestión de órdenes junto con la cualificada experiencia del equipo de operadores. Es un servicio de valor añadido para nuestros clientes, donde pueden encontrar ideas de inversión, asesoramiento en la ejecución de órdenes institucionales, búsqueda de contrapartidas, personalización en función de las necesidades del cliente, entre otros.

Servicio de análisis y opinión de mercados. Destinado a todos nuestros clientes y elaborado por un equipo de analistas muy cualificado, independiente y de dilatada experiencia, realiza un estrecho seguimiento de las empresas cotizadas de nuestro entorno, elaborando opinión propia de macroeconomía, mercados y sectores en Europa. Asimismo, se facilita a nuestros clientes institucionales la celebración de reuniones corporativas y encuentros directos con nuestros analistas para profundizar en el conocimiento de los distintos sectores y valores.

Servicio de gestión discrecional y personalizada de carteras de inversión. Orientado a inversores institucionales, empresas y particulares, se apoya en nuestro equipo de analistas para materializar las inversiones directas en mercados financieros de renta variable y renta fija (enfoque europeo) y ETFs (asset allocation global). Se realiza una gestión activa según situación y perspectivas del mercado.

Banca de Inversión

Servicio de asesoramiento financiero a empresas y administraciones públicas para facilitar su acceso a los mercados de capitales (equity y deuda) y para buscar soluciones a los diversos escenarios posibles en el ámbito de las fusiones y adquisiciones empresariales.

Mercados de Capitales: Desarrollo de soluciones a medida para captación de capital o financiación en formato de deuda, mediante asesoramiento y ejecución, tanto en el ámbito de la renta variable como de la renta fija.

M&A. Asesoramiento a empresas (mid market corporates) en la originación y ejecución de transacciones corporativas tales como, venta/adquisición de compañías, fusiones y escisiones, reorganizaciones accionariales (entrada y salida de socios/fondos private equity...), Joint Ventures y alianzas estratégicas. Todo ello mediante el asesoramiento financiero y la gestión integral de las transacciones, participando en todas las fases de la operación (valoración, screening, due diligence, negociación, entre otros) y en coordinación con otros expertos independientes



Securities Services

Servicio global de valores a entidades financieras, inversores institucionales y particulares, a quienes se ofrecen soluciones integrales, eficientes y flexibles basadas en una arquitectura tecnológica abierta e innovadora hecha a la medida de sus necesidades en el ámbito de los valores, tanto en renta fija como en variable, a nivel nacional e internacional.

Compensación, liquidación y custodia. Procesamiento de las transacciones de compensación y liquidación, asegurando la protección de sus activos, optimizando los flujos de trabajo a través de soluciones integrales y personalizadas que permite a nuestros clientes acceder a los mercados nacionales e internacionales, gracias, además, a nuestra arquitectura tecnológica, de probada eficiencia y fiabilidad, altamente automatizada.



Entidad Agente. Servicio prestado a empresas y administraciones públicas, de asesoramiento integral de operaciones, IT y legal en el diseño de eventos corporativos y ejecución de procesos, coordinando requerimientos de todas las partes implicadas (emisor, reguladores e infraestructuras, partícipes en el mercado).

Outsourcing de servicios. Destinado a entidades financieras, para agilizar sus procesos, reducir sus costes y ganar en flexibilidad, abarca desde la externalización total o parcial de la operativa de valores y tesorería hasta la función de Banco Agente, para dar cobertura a la gestión de eventos corporativos.

Outsourcing de tecnología financiera

Ofrecemos a nuestros clientes (entidades financieras, inversores institucionales, particulares) herramientas exclusivas y de diseño propio, altamente automatizadas, con las que gestionar un elevado número de transacciones de manera fiable, competitiva, inmediata, segura y eficiente. Son herramientas personalizables que se encuentran en permanente evolución tecnológica y de contenidos, y que permiten la trazabilidad de las operaciones a través de toda la cadena de valor.



NORBOLSAbroker. Es un servicio web de broker on line, integrable en los sistemas de las entidades financieras, que facilita la operativa y la información en tiempo real en los mercados de valores a los clientes de retail y a la red de oficinas. Posibilita un acceso rápido, intuitivo y personalizable a los mercados, ofreciendo información on-line de cotizaciones, noticias e informes y con la disposición herramientas para ejecutar con facilidad, precisión e inmediatez las decisiones de inversión y para realizar un seguimiento de la cartera de valores.

Norline+ - Servicio global de valores. Herramienta integral de gestión de valores que, en conexión con las infraestructuras de mercados y con los sistemas informáticos de las entidades financieras, les da soporte a todas sus actividades: intermediación, compensación, liquidación y custodia, entidad agente, aseguramiento y colocación, servicios corporativos y gestión de carteras.

	2022	2021
Intermediación	41%	32%
Análisis	2%	2%
Gestión de carteras	6%	5%
Banco de inversión	18%	29%
Securities Services + IT outsourcing	33%	32%

(% sobre total de comisiones percibidas)

Clientes

En cumplimiento de la normativa vigente, todos los contratos, tarifas, sistemas de gestión de clasificación de clientes, comercialización de productos, sistema de reclamaciones y defensa del cliente, se encuentran publicados y accesibles tanto en la web de NORBOLSA (www.NORBOLSA.com) como en la CNMV.

Clasificación de clientes.

NORBOLSA clasifica a sus clientes:

- Retail: Personas físicas y jurídicas que suscriben con NORBOLSA los servicios de intermediación, custodia y administración a través de la apertura de una cuenta de valores.

- Institucionales: Entidades financieras, Emisores públicos y privados, instituciones de inversión colectiva, aseguradoras, mutualidades, ... que suscriben con NORBOLSA los distintos servicios de intermediación, liquidación y custodia, análisis, entidad agente, ... El peso de los distintos tipos de cliente en la actividad de NORBOLSA, ha sido la siguiente durante 2022:

	2022	2021
Institucional	93%	94%
Retail	7%	6%
Nº Clientes	1677	1746

Comercialización de productos

Todos los productos y servicios de NORBOLSA están sujetos a la regulación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), tanto en lo relativo a su información como a su forma de comercialización, lo que garantiza la transparencia de estos procedimientos. Por ello NORBOLSA:

- Establece qué clientes deben estar en cada categoría por cada servicio y para cada tipo de valor e instrumento, y sus implicaciones.
- Informa al cliente de la categoría a que pertenece y sus implicaciones.
- Trata a cada cliente según su categoría.

Satisfacción de clientes

NORBOLSA realiza estudios de satisfacción para sus clientes retail de forma periódica. Este análisis ha reflejado una tendencia de mejora en la percepción del cliente. La valoración recibida en los últimos años, en una escala de 1 a 5, ha sido alta y en valores crecientes, como se puede apreciar en el siguiente cuadro.

	2022	2019
Valoración de la satisfacción global de los clientes retail de Norbolsa	4,37	4,25

En los años 2020 y 2021, debido a las especiales condiciones que se han vivido derivadas de la crisis del COVID – 19, no se ha realizado la encuesta de satisfacción de los clientes retail de NORBOLSA. Se presenta el dato de 2019 a efectos comparativos

NORBOLSA mantiene una comunicación fluida y constante con sus clientes, confirmando las operaciones realizadas, informándole puntualmente del resumen de sus transacciones y de la información fiscal derivada de las mismas. Asimismo, también le informa de la celebración periódica desayunos y jornadas informativas con sus clientes institucionales, a quienes trata de acercar informaciones relevantes sobre mercados. Durante 2021, se han celebrado 106 sesiones. En el año 2022 el número de sesiones celebradas ascendió a 61.

NORBOLSA cumple con la normativa de Protección de datos de clientes y se comunica a los clientes la información sobre el tratamiento que NORBOLSA realiza sobre sus datos pidiendo consentimiento cuando es necesario.

Datos económico-fiscales

Pagos a administraciones públicas / jurisdicciones fiscales (*)

	2022	2021
Tributos propios		
Impuesto sobre beneficios (1)	-16 miles €	159 miles €
Seguridad Social (2)	507 miles €	510 miles €
Otros (3)	79 miles €	84 miles €
TOTAL	570 miles €	753 miles €
Tributos de terceros		
IVA	349 miles €	545 miles €
Otros (4)	854 miles €	936 miles €
TOTAL	1203 miles €	1481 miles €

(*) Se sigue el criterio de pago (importes efectivamente pagados en el ejercicio).

(1) Corresponde al Impuesto sobre beneficios efectivamente pagado en el ejercicio.

(2) Incluye la seguridad social por la cuota empresarial.

(3) Incluye pagos de impuestos especiales (IAE, Tasas CNMV, etc.).

(4) Incluye retenciones a empleados y seguridad social por la cuota del empleado, Retenciones a clientes por IRC.

Valor económico directo generado, distribuido y retenido

	2022	2021
Valor económico directo generado	6.254 miles €	7.245 miles €
Ventas y otros ingresos de explotación	5.794 miles €	6.731 miles €
Ingresos financieros	460 miles €	514 miles €
Ingresos extraordinarios	0 miles €	0 miles €
Valor económico distribuido	6.188 miles €	7.265 miles €
Costes operacionales	2.660 miles €	2.369 miles €
Sueldos y prestaciones de empleados (excepto formación)	2.692 miles €	3.024 miles €
Pagos a proveedores de capital (dividendos a accionistas)	637 miles €	1.641 miles €
Pagos a Administraciones Públicas (tributos devengados en el ejercicio y recogidos como gasto en los estados consolidados del Grupo, incluyendo el Impuesto de Sociedades y los Impuestos Especiales)	199 miles €	159 miles €
Inversiones en comunidades	- miles €	72 miles €
Valor económico retenido	66 miles €	-20 miles €

5. GESTIÓN DE RIESGOS

MODELO DE GESTIÓN DE RIESGOS

En consonancia con el tamaño, estructura y tipo de negocio desarrollado, el Consejo de Administración ha adoptado su modelo de riesgos para la Sociedad. Como principio general, y aun cuando NORBOLSA tiene carácter de Sociedad de Valores, el Consejo ha adoptado la política de no tomar posiciones especulativas en los mercados de capitales para la gestión de su cartera propia de valores.

Esto supone que NORBOLSA a) no considera la toma de riesgo en operaciones de trading por cuenta propia como una fuente de ingresos fundamental y continuada en el desarrollo de sus actividades, y b) cualquier posición con vocación de estabilidad deberá ser aprobada por el Consejo de Administración.

Las dinámicas de las actividades financieras realizadas podrían obligar a que, coyunturalmente, se asuman determinados riesgos por cuenta propia, por lo que el Consejo de Administración ha adoptado un modelo general de riesgos asumibles, con la adopción de un sistema de límites funcionales y de los procedimientos de control y evaluación continuada correspondientes, siempre en consonancia con el tipo de negocio y tamaño de la entidad.

NORBOLSA cuenta con un manual de control interno en el que se describen todos los mecanismos de control disponibles, y entre los que se encuentra una descripción de los riesgos, su evaluación y los límites establecidos

Como elemento de garantía y mitigación de los riesgos contenidos en el mapa de riesgos de la entidad:

NORBOLSA dispone de un **Sistema de Aseguramiento de calidad** que ha sido **certificado por AENOR** y es conforme a las exigencias de la norma **UNE-EN ISO 9001:2015**, a través del cual se vela por la eficacia e idoneidad de su estructura organizativa. Esta certificación se extiende a todos los servicios que ofrece la sociedad: intermediación de Renta Variable, Renta Fija y Derivados, Cesión de activos financieros, análisis y gestión de carteras, aseguramiento y colocación de emisiones y depositaría de valores.

El Sistema de Aseguramiento de calidad está soportado en el Manual de Calidad y documentación que la desarrolla, donde se detallan los procedimientos de las principales líneas de negocio de NORBOLSA. En cada procedimiento se exponen las actividades concretas y sistematizadas que se realizan para el aseguramiento de la calidad.

La revisión del sistema de calidad se realiza con periodicidad anual a través de Auditoría interna y de la Auditoría externa realizada por AENOR.

La entidad está supervisada por CNMV, tiene implantadas las funciones de control Cumplimiento Normativo, Control de Riesgos y Auditoría Interna y está sometida a auditorías

algunas obligatorias, otras opcionales tales como la Auditoría de las Cuentas Anuales, la Auditoría de Protección de Activos de Clientes, los Informes preceptivos de Auditoría Interna (en cumplimiento de los requisitos de la circular 1/2014), la Auditoría sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, la Auditoría sobre Protección de Datos de Clientes, la Auditoría sobre Seguridad, la Auditoría sobre el sistema de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001-2015) o las Auditorías puntuales realizadas por Kutxabank derivadas de requerimientos por pertenencia al Grupo.

PRINCIPALES RIESGOS Y SU GESTIÓN

RIESGOS		DESCRIPCION DE LOS CONTROLES
FINANCIEROS		
Mercado	Riesgo de Precio	<p>El control se realiza:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Control diario de la posición de la Cartera Propia on-line acciando a la situación real de las carteras, tanto de la propia como de las de terceros, gestionadas por NORBOLSA, velando por el cumplimiento de los límites operativos y el control de las diferentes carteras. -Control de Ingresos Financieros : cuadro de mando con la evolución de los ingresos financieros derivados de sus activos
	Riesgo de Tipo de Interes	
	Riesgo de Cambio	
Crédito	Riesgo de impago de la contrapartida	<p>Control de las Contrapartidas Control de los emisores en los que existe posición de Cartera (conocimiento específico de las características del emisor y de la emisión), seguimiento especial sobre la exposición al riesgo por sector,por emisor, por calidad crediticia y por vencimiento.</p> <p>Control de Saldos Deudores: Para monitorizar la evolución de este riesgo con clientes, se cuenta con un sistema de control de saldos, que permite comprobar si existen saldos deudores puntuales para proceder a su reclamación.</p> <p>Control de Saldos disponibles de valores y de Efectivo de Clientes: Norline + calcula el saldo disponible de Valores y de Efectivo de clientes Automaticamente de forma que se impide vender sin títulos o comprar sin saldo efectivo.</p>
	Riesgo de no cumplimiento de obligaciones con acreedores	<p>Control de Posicion de Tesorería: Diariamente se dispone de un informe de prevision de tesorería con las posiciones a liquidar a la fecha solicitada.</p> <p>Control sobre Mantenimiento del Requisito de Liquidez: Mensualmente se revisa el cumplimiento del requisito de Liquidez. (Las ESI deberán disponer de unos activos líquidos de al menos un tercio del requisito basado en los gastos fijos generales que a su vez se establece en el 25% de los gastos generales del ejercicio precedente)</p>
NO FINANCIEROS		
Riesgo Operacional	Riesgo por posibles fallos en procedimientos o personales	<p>Control sobre Ejecucion de Operaciones:</p> <p>Las ejecuciones de las órdenes se reciben automáticamente del mercado realizándose un proceso automático de cuadro con la información introducida en el sistema.</p> <p>Como elemento adicional de garantía, todas las conversaciones mantenidas por las mesas de negociación son grabadas y almacenadas, siguiendo rigurosamente las medidas de salvaguarda establecidas legal e internamente, siendo objeto de revisión periódica para asegurar la eficacia e idoneidad de este control</p> <p>Control a través de la conciliación diaria de las cuentas corrientes y de los valores depositados</p> <p>Control a través del envío Información a clientes de sus transacciones :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diariamente: confirmación de las operaciones realizadas. - Mensualmente: extracto contable en caso de que se hayan producido movimientos y facturación mensual. - Trimestralmente: la facturación correspondiente al servicio de custodia de valores. - Anualmente: comunicación relativa a la información fiscal derivada de las operaciones realizadas por el cliente.

RIESGOS	DESCRIPCION DE LOS CONTROLES
NO FINANCIEROS	
	<p>Control a través del plan de continuidad de negocio: Norbolsa dispone de un detallado plan de contingencia que garantiza la continuidad del negocio en caso de catástrofe de distinta índole. Periódicamente se realizan pruebas que garantizan el correcto funcionamiento del mismo. Norbolsa cuenta con un sistema de aseguramiento de calidad certificado por AENOR y sometido a auditoría anual.</p>
Reputacional y de Negocio	<p>Norbolsa cuenta con un Código de Conducta Interno (RIC) cuyo cumplimiento estricto es comprobado por la responsable de Cumplimiento Normativo. Monitorización de la gestión de los posibles Conflictos de intereses, abuso de mercado, la comunicación de operaciones sospechosas, y el servicio de atención al cliente, entre otras. Control del Cumplimiento de la Normativa de PBCyFT: NORBOLSA cuenta con i) procedimientos de alta y seguimiento de clientes acorde con las normas KYC (Know Your Client), así como de autorización especial o denegación de alta de clientes o de operaciones concretas; ii) procedimientos y herramientas de detección de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y iii) procedimientos de comunicación a las autoridades competentes de las operaciones sospechosas, en su caso. Anualmente se realiza una auditoría que finaliza con la elaboración del informe de experto externo</p>
Riesgo de pérdida de negocio	
Riesgo de pérdida de buena reputación derivada del incumplimiento de la normativa aplicable	<p>Control del Cumplimiento de la normativa de Abuso de Mercado: Norbolsa cuenta con un Manual de Gestión de los Conflictos de Interés cuyo cumplimiento es comprobado por la responsable de Cumplimiento Normativo. Control del cumplimiento de las obligaciones con Organismos Supervisores: Auditor interno revisa cumplimiento de los envíos obligatorios en plazo estipulado</p>
Legal	<p>Control del Cumplimiento de Contratos: El letrado asesor visa los contratos firmados y la documentación legal Control del Cumplimiento de la Fiscalidad: Norbolsa dispone de un asesor fiscal para garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales. Trimestralmente reuniones para revisión de las obligaciones fiscales. Puntualmente se consulta nueva normativa</p>
Riesgo de no cumplir con la Normativa Legal	
Penal	<p>Norbolsa dispone de un manual de riesgo penal. Existe un canal de denuncias anónimo</p>
Riesgo de que la Sociedad cometa un delito, por la mala actuación derivada de las personas de su organización	
Proteccion datos de clientes	<p>Norbolsa cuenta con un manual sobre proteccion de datos de clientes. Cuenta con un DPO y se somete a auditoría periódicamente.</p>
Riesgo de incumplimiento Norma	
Tecnológico	<p>El control se realiza : - Norbolsa dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la norma UNE-ISO/IEC 27001 - Ha contratado un servicio de SOC (Security Operations Center) con una empresa externa especializada o central de seguridad informática, que previene, monitorea y controla la actividad y seguridad en las redes y en los diferentes sistemas de información, para determinar si existe una incidencia de seguridad. - Se somete periódicamente a una auditoría de seguridad realizada por una empresa especialista - Imparte formación a todo el personal</p>
Riesgo de un impacto financiero, operacional o reputacional por de fallos, errores, insuficiencias o inadecuaciones de los procesos, sistemas, redes, etc., o del personal, o de acontecimientos externos relacionados con las Tecnologías de Información y las Comunicaciones (TIC)	

6. DERECHOS HUMANOS

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

Este compromiso implica:

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



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

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

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

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

7. DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

MODELO DE GESTION

NORBOLSA considera a las personas de la organización un activo esencial para el éxito de su gestión y su actividad, comprometiéndose con la aplicación de condiciones justas y dignas en el trabajo, con el desarrollo profesional y personal de sus trabajadores, y con un trato de respeto y no discriminación de ningún tipo, promoviendo la cooperación y el logro de un clima laboral positivo.

Estos principios básicos se basan en el respeto de los derechos humanos en todos los ámbitos de la organización, y en particular de los derechos laborales de las (38) personas que a finales del 2022 formaban parte de NORBOLSA.

Para ello, existen procesos relacionados con las personas para garantizar la libertad de asociación y representación laboral de sus trabajadores, impulsando el diálogo social efectivo con los representantes de los trabajadores, y con el respeto riguroso de la legislación en la materia.

MARCO LABORAL

La organización del trabajo viene recogida en el Convenio Colectivo propio de la empresa, que permite la necesaria comunicación de los objetivos de la empresa, de cada departamento y cada trabajador, e incluye las previsiones relacionadas con la organización de tiempo de trabajo, la distribución de las jornadas, los permisos, la retribución y cualquier otra materia relacionada con la vida laboral.

Respecto al grado de aplicación o alcance de dicho convenio dentro de la organización, se presenta la siguiente tabla comparativa, situándose en 2022 en el 97,30% de la plantilla, con un alto grado de estabilidad en el tiempo:

	2022	2021
% personas dentro de Convenio	97,30%	97,30%

FORMACIÓN

NORBOLSA dispone de un equipo de personas cualificado que le permite continuar con su apuesta decidida de aportación de valor añadido al cliente. Por ello, la formación y el desarrollo de las personas ocupan un lugar relevante en la estrategia y planes de gestión anual de la empresa, no sólo por el compromiso adquirido con el desarrollo profesional de los trabajadores, sino también por la necesidad de contar con profesionales cualificados capaces de ofrecer nuevas y mejores soluciones a los clientes y afrontar necesidades tanto presentes como futuras, con habilidad para innovar y adaptarse a los cambios de un sector altamente regulado y las estrategias de futuro de la empresa.

La definición y la planificación de la formación se lleva a cabo a través de la detección de las necesidades identificadas en cada departamento para garantizar tanto las competencias necesarias en cada puesto de trabajo, como las que serán necesarias desarrollar conforme a los planes estratégicos y de gestión en curso. Esta Plan de Formación se diseña y ejecuta con carácter anual.

Durante 2022, el Plan de Formación anual de NORBOLSA ha contemplado las siguientes materias:

- Acciones formativas para el mantenimiento de certificaciones de Asesor Financiero e Informador Financiero.
- Acciones formativas para la obtención de certificación "Certified ESG Analyst "(CESGA)
- Formación continua en Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- Formación continua en Riesgo Penal.

Horas de formación por sexo y tipo de puesto

Horas de formación	2022			2021		
	U	M	U/M	U	M	U/M
Puestos directivos	4	39,5	43,5	6	36	42
Puestos técnicos	529	183,5	712,5	75	122,5	197,5
TOTAL	533	233	756	81	158,5	239,5

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

NORBOLSA desarrolla su actividad preventiva a través de la modalidad de contratación de un [Servicio de Prevención Ajeno](#), y tiene firmado para ello un acuerdo Concertado de áreas técnicas (Seguridad, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología) con IMQ prevención. Todas las personas, actividades y lugares de trabajo están cubiertos por el sistema de gestión de la salud.

Adicionalmente, existe en la organización un delegado de prevención. Las personas de NORBOLSA se ponen en contacto con el representante de la empresa para solventar cualquier duda o situación dudosa.

El Servicio de Prevención y el delegado de prevención en NORBOLSA realizan las siguientes actividades preventivas: Plan de prevención, Evaluación de Riesgos, planificación de la actividad preventiva, Formación medidas de emergencia, Control de las condiciones de trabajo, e Investigación de Accidentes laborales.

El **Servicio de Vigilancia de la Salud** también se encuentra contratado con IMQ prevención, quienes se encargan, de elaborar el proyecto de vigilancia y la programación anual y programan los reconocimientos médicos anuales, a los que tiene acceso toda la plantilla, y a la que se anima a acudir. El acceso a los resultados de dichos resultados se realiza a través de una plataforma de IMQ a la que sólo tiene acceso la persona interesada, mediante un usuario y una contraseña.

Adicionalmente y como mejora establecida en el Convenio Colectivo, NORBOLSA tiene suscrito un **seguro médico** con IMQ a través de su póliza que permite el acceso a todos los trabajadores a una amplia red sanitaria privada, con clínicas y centro propios en la Comunidad Autónoma del País Vasco, acceso concertado en el resto del territorio nacional y cobertura de urgencia en el extranjero.

	2022			2021		
Horas perdidas						
Accidente de trabajo	0	0	0	0	1316	1316
Enfermedad común	0	1536	1536	120	320	440
TOTAL	0	1536	1536	120	1636	1756

En 2022 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional ni accidente de trabajo que haya afectado al personal de la organización.

En relación con el **absentismo por enfermedad común**, en este año 2022 se han perdido 1.536 horas frente a las 1.756 horas del año anterior. El número de horas perdidas en el caso de las mujeres se debe en ambos años a una baja de larga duración de una persona.

COMUNICACIÓN INTERNA

NORBOLSA celebra anualmente dos reuniones (enero y julio) en las que la Dirección General informa a todo el personal sobre aspectos tales como los datos relevantes del negocio, control presupuestario, evolución de los planes estratégicos y todos aquellos aspectos del negocio que se consideren relevantes.

Asimismo, se promueve una política de comunicación interna fidedigna, relevante, regular y puntual, que fomenta la identificación del personal con la estrategia, valores y objetivos de NORBOLSA, a la vez que se fomenta para que este sea un canal de estímulo para el compromiso y la cohesión interna, así como para la comunicación, especialmente la ascendente.

Adicionalmente, se utilizan otros canales de comunicación como la intranet corporativa, las encuestas de clima laboral o los buzones de quejas y sugerencias (de manera incluso anónima y garante de la inexistencia de represalias como es el canal de denuncia), que permiten a los

trabajadores activar diferentes procedimientos de actuación para identificar y resolver las situaciones que se planteen.

PERFIL DE LA PLANTILLA

A 31 de diciembre de 2022, NORBOLSA cuenta con una plantilla total de 38 personas, manteniéndose estable y con escasas variaciones a lo largo del tiempo.

NORBOLSA es una compañía comprometida con el personal, que ofrece un empleo estable y de calidad. Este compromiso se refleja en la contratación indefinida del 100% de la plantilla, y en la antigüedad media de la misma en torno a 16 años (17 hombres y 21 las mujeres) en el año 2022.

Plantilla por edad, sexo y categoría profesional

	2022			2021		
						
>50	2	2	4	2	2	4
30-50	0	1	1	0	1	1
Dirección	0	3	5	2	3	5
>50	2	6	8	3	6	9
30-50	9	7	16	9	6	15
<30	4	3	7	3	1	4
Técnicos	15	16	31	15	13	28
>50	0	1	1	0	1	1
30-50	0	1	1	0	3	3
Admon. / Comerciales	0	2	2	0	4	4
TOTAL	15	21	38	17	20	37

El 55% de la plantilla lo componen mujeres, estando representadas al 60% en el equipo directivo: Comité de Dirección. El 47% del personal se encuentra en el tramo de edad comprendido entre los 30 y 50 años, habiendo decrecido 4 puntos porcentuales el número de trabajadores en esta franja de edad.

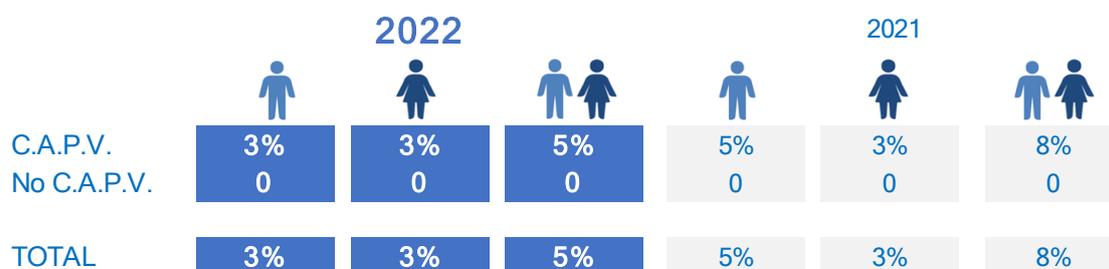
Empleo: Plantilla por sexo y tipo de contrato

	2022			2021		
						
Indefinido	17	21	38	17	20	37
Temporal	0	0	0	0	0	0
TOTAL	17	21	38	17	20	37

El compromiso por un empleo estable, digno y justo se refleja en el hecho de que el 100% de la plantilla está contratada de manera indefinida.

Durante el 2022, se ha producido en NORBOLSA la **incorporación** a la plantilla de cuatro personas, realizada en ambos casos mediante contratación de carácter indefinido. No se ha realizado ningún **despido** durante los dos últimos años. Las tres bajas han sido de carácter voluntario.

Tasa de rotación.



NORBOLSA ha mantenido tradicionalmente una baja tasa de rotación, como se muestra en el cuadro anterior:

Permisos parentales

Durante 2022 no se han generado ni disfrutado permisos por maternidad o paternidad.

Absentismo

	2022	2021
% absentismo	2,49%	2,92%
nº horas absentismo	1.536	1.756

NORBOLSA considera como absentismo toda ausencia al trabajo. El resultado de la aplicación del modelo de gestión y políticas descritas se refleja en los datos mostrados.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE LAS OPORTUNIDADES

Un principio básico de actuación de NORBOLSA es proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional y en todas sus actuaciones en general, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo, raza, origen social, estado civil, orientación sexual, ideología, religión o condición física.

Igualdad de oportunidades

NORBOLSA aplica una **política de contratación que activa los objetivos de consecución de igualdad interna**, fomentando y aplicando prácticas que velan por **la igualdad de oportunidades tanto en sus procesos de promoción como de selección**. El desarrollo de este tipo de procesos está fundamentado y obedece a criterios en los que los méritos y competencias de la persona son los que determinan su idoneidad, sin discriminar ninguna por

raza, color, creencias, sexo, origen, edad, minusvalía, orientación sexual, identidad de género, etc.

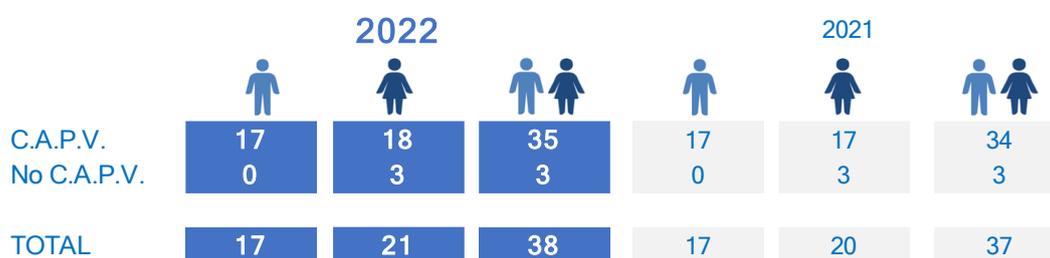
Medidas de conciliación y otros beneficios sociales

NORBOLSA promueve **medidas específicas de conciliación** tendentes a la compatibilización, en la medida de lo posible, de las necesidades familiares y la realización de la actividad profesional.

El citado Convenio Colectivo propio de NORBOLSA refleja aquellos beneficios sociales a los que puede acceder de la plantilla, no existiendo diferencia en su aplicación por cuestiones como el tipo de jornada.

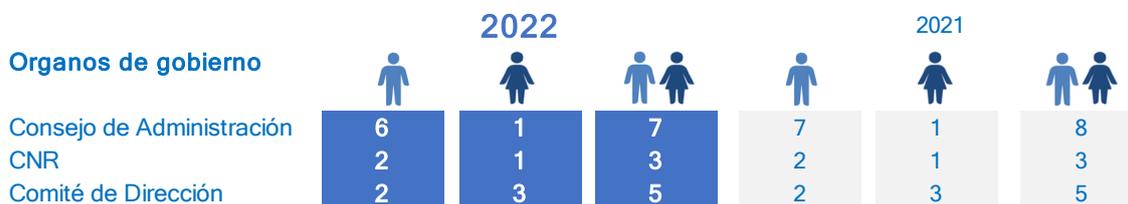
Los beneficios sociales más relevantes y comunes para todo el personal con contrato indefinido son, entre otros, las ayudas para hijos e hijas con minusvalías y el seguro de vida, así como el seguro médico privado.

Plantilla por sexo y origen geográfico



En el caso de las personas de dirección, el 100% procede de la comunidad local (CAPV).

Órganos de gobierno por sexo



RETRIBUCIÓN

NORBOLSA promueve la igualdad de oportunidades en el acceso al empleo y en su promoción profesional y persigue la equidad salarial entre hombre y mujer en la organización, aplicando cómo standard mínimo las tablas salariales consignadas en el Convenio Colectivo, iguales para ambos géneros.

NORBOLSA tiene diseñado un **Marco de Política Retributiva** que fue aprobada por su Consejo de Administración cuya última actualización está fechada el 13 de julio de 2022. En dicho marco se recogen los principios, gobernanza corporativa en materia de remuneraciones, y las reglas de funcionamientos y mecanismos de control de la política y prácticas de remuneración de los diferentes colectivos a los que van dirigidos (miembros del del colectivo identificado y de la plantilla en general).

Alta Dirección y resto del Colectivo Identificado. NORBOLSA sigue los requisitos establecidos en el Reglamento Delegado de la Unión Europea 2021/923 definiendo a título interno quienes forman parte de su equipo directivo. Asimismo, define los componentes de su “Colectivo Identificado”, de acuerdo con la política interna, el perfil de riesgo de la entidad y la normativa vigente al efecto.



En este Marco de Política Retributiva, se recogen los principios **generales** a aplicar en NORBOLSA, entre los que destacan que la política retributiva debe contribuir a la sostenibilidad de la empresa a largo plazo, la consecución de los objetivos a corto, medio y largo plazo, no debe introducir elementos que alteren el perfil de riesgo razonable aprobado por la empresa, debe asegurar un equilibrio razonable entre los componentes fijo y variable

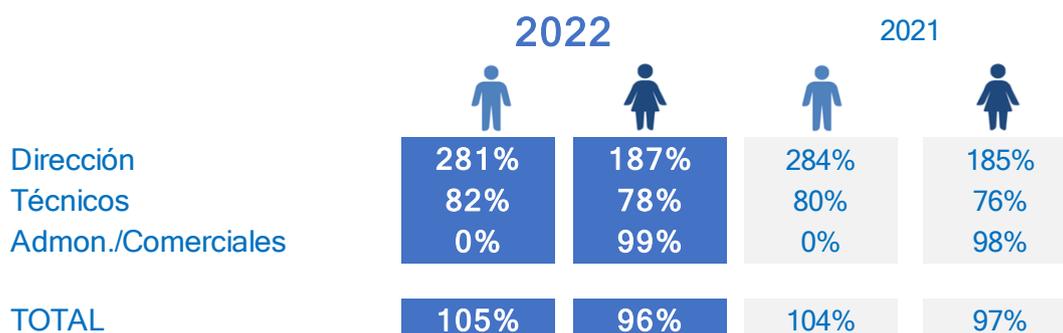
de la retribución, y debe ser equitativo y conforme a la evolución de la empresa y a la situación de mercado.

- a) **Retribución Fija.** Todos los trabajadores cobran un salario fijo, en consonancia con la naturaleza de su puesto de trabajo, formación y nivel de responsabilidad exigidos, según regulación del Convenio Colectivo propio y en los contratos de trabajo individualmente firmados. Asimismo, se tienen en cuenta las referencias del mercado, así como las políticas internas vigentes, así como las del Grupo Kutxabank, al que NORBOLSA pertenece.

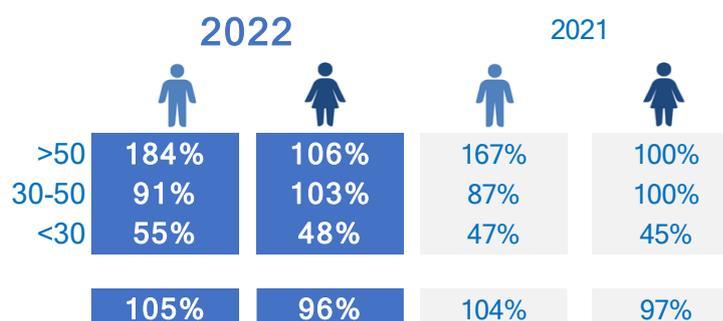
Cualquier revisión o actualización general por encima del mínimo de convenio es revisada y previamente aprobada por la Presidencia del Consejo de Administración. Posteriormente pasa a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que emite el oportuno informe dirigido al Consejo de Administración para su análisis y en su caso, aprobación.

- b) **Retribución Variable.** La retribución variable no aparece regulada en el Convenio Colectivo, ni tiene carácter obligatorio. Existen planes de retribución variable dirigidos a un colectivo de personas reducida, que se aprueban para un período determinado a propuesta de la Alta Dirección, y que son aprobados por el Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, con el fin de garantizar que se ajustan tanto a nivel individual, como en el conjunto total de la sociedad a los límites legal e internamente establecidos. Esta retribución variable se hace efectiva tras la evaluación del desempeño, la valoración de la gestión prudente del riesgo y el análisis de los resultados del ejercicio logrados por la empresa, así como en la del colectivo de personas identificado. En 2021 fueron evaluadas 28 personas (76 % de la plantilla) y en 2022 lo fueron 26 personas (68% de la plantilla).

Remuneración media por edad, sexo y categoría profesional



Porcentaje sobre promedio de remuneración



Porcentaje sobre promedio de remuneración

La **Brecha Salarial** es el resultado de calcular la diferencia entre la remuneración media percibida por los hombres y mujeres dividida entre la remuneración media de la plantilla total. La **Brecha Salarial** total en NORBOLSA en el año 2022, asciende al 8,3%, con respecto a la del año 2021 situada en el 7%.

La **relación entre la retribución anual de la persona mejor pagada de la organización y la retribución media de la plantilla**, calculada teniendo en cuenta el personal sujeto al Convenio Colectivo, es la siguiente:



De forma adicional a la retribución fija y variable, la compañía ofrece beneficios sociales que suponen como media un 6% de la retribución recibida por el trabajador, siendo los principales:

- Seguro de Vida y Accidentes,
- Seguro médico privado,
- Aportación a EPSV de Empleo

8. MEDIO AMBIENTE

La estrategia medioambiental de NORBOLSA se articula sobre la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU en su gestión. En 2020, se identificaron aquellos ODS que se aplican en la organización, y actualmente se está desarrollando un plan de acción con el fin de impulsar aquellos enfocados no sólo en la sostenibilidad de la organización, sino también de su actividad.

La actividad de NORBOLSA es una actividad realizada en oficinas. Pese al escaso impacto ambiental de su actividad, dentro de su interés por colaborar en el mantenimiento del medio ambiente adopta una serie de medidas y actuaciones encaminadas a minorar el mismo:



- Reciclaje del papel.
- Destrucción del papel y de los soportes informáticos obsoletos a través de empresas homologadas en la destrucción que hacen entrega a NORBOLSA de los certificados de destrucción.
- Fomento de envíos de comunicaciones y presentaciones a clientes en formato digital y por mail en sustitución de las comunicaciones en papel.
- Fomento de la convocatoria de reuniones a través de videoconferencias que eviten desplazamientos y ayuden a la reducción de las emisiones a la atmosfera.
- Fomento de la reducción de impresiones de documentos en papel.

Respecto a la integración de la variable medioambiental en el desarrollo de las actividades empresariales, nos remitimos a lo expuesto en el apartado [Principios de Inversión Responsable y Objetivos de Desarrollo Sostenible](#).

9. CUMPLIMIENTO Y ANTICORRUPCIÓN

NORBOLSA, tal como recoge en su Reglamento Interno de Conducta, mantiene una postura firme contra cualquier conducta susceptible de ser considerada como corrupción, cohecho, tráfico de influencias o similares, tanto en sus trabajadores, como en cuanto a proveedores o a clientes. Para hacerlo posible, cuenta con manuales y procedimientos que establecen los criterios de actuación y controles que limitan o mitigan los posibles riesgos que puedan surgir. Los principales riesgos asociados a este tipo de conductas en la actividad de NORBOLSA son las conductas sospechosas de información privilegiada, abuso de mercado, prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo. Dichos riesgos son gestionados desde un enfoque de prevención y gestión, contándose con procedimientos y responsables de sus controles, que permiten mitigar la posibilidad de ocurrencia y su impacto, y actuar con agilidad y diligencia en la detección y posible comunicación de operaciones sospechosas.

NORBOLSA cuenta con procedimientos que son objeto de informes de seguimiento periódico ante el Consejo de Administración, y que se someten a Auditoría anual para verificar su correcto funcionamiento, idoneidad y eficacia.

- Procedimientos de detección de operaciones sospechosas de manejo de información privilegiada.
- Política de admisión de regalos.

NORBOLSA cuenta con una Política en la materia que prohíbe aceptar regalos, obsequios o cualquier tipo de compensación en el ejercicio de la actividad profesional, que procedan de clientes, proveedores o terceros relacionados con NORBOLSA.

- Manual sobre riesgo penal

NORBOLSA cuenta con un manual de Gestión del Riesgo Penal y con un [canal de denuncias disponible en su página web](#) para que los empleados, clientes e interesados puedan tramitar las denuncias que consideren oportunas de forma anónima.

Para velar el adecuado conocimiento de toda la empresa, NORBOLSA realiza [actividades formativas anuales destinadas a toda la plantilla](#) relativas a la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, Comunicación de Operaciones Sospechosas y todas las cuestiones que potencialmente puedan acarrear un Riesgo Penal.

- Manual sobre Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. En cuanto a la gestión de la actividad, se cuenta con un sistema de gestión de riesgos y diversos procedimientos que desarrollan su seguimiento y control, entre los que se encuentran [procedimientos de diligencia debida con carácter previo al establecimiento de la relación comercial](#).

NORBOLSA no ha recibido ninguna sanción administrativa o judicial en la prestación de sus servicios durante 2022, al igual que en 2021, ni ha recibido ninguna denuncia en materia de cumplimiento y/o corrupción en los mismos períodos.

10. COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

DONACIONES Y PATROCINIOS

NORBOLSA colabora desde hace más de 10 años con la Fundación AFIM, entidad privada, sin ánimo de lucro, de carácter asistencial ubicada en Madrid, que tiene por finalidad primordial la atención, ayuda y asistencia integral a personas con cualquier tipo de diversidad funcional, con el fin de lograr su normalización e inclusión personal, laboral y social a través de una intervención integral que abarque las distintas facetas personales y sociales y sirva de prevención en situaciones de desigualdad.

PAGO A PROVEEDORES

La mayoría de nuestros proveedores operan en España, donde los estándares de cumplimiento son conocidos.

	2022	2021
Periodo medio de pago a proveedores (días)	21,39	18,65
Ratio de operaciones pagadas	21,39	18,60
Ratio de operaciones pendientes de pago	21,03	21,03
Total pagos realizados	2.686,71 miles €	2.312,64 miles €
Total pagos pendientes	30,87 miles €	45,34 miles €

CONTRIBUCIÓN A PROVEEDORES LOCALES

NORBOLSA define como ámbito local el localizado en el Territorio Histórico de Bizkaia.

	2022	2021
Provedores Bizkaia	58%	54%
Otros Provedores	42%	46%

COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA

NORBOLSA colabora en el impulso al aprendizaje de los jóvenes universitarios ofreciendo prácticas remuneradas mediante la firma de Convenios de Colaboración con distintas universidades de su entorno.

Diversos miembros del equipo de NORBOLSA han realizado una amplia labor docente a lo largo de su historia, colaborando a una educación de calidad.

En el año 2022:

2022

Horas impartidas **87** horas

Número de Alumnos **99** alumnos

Master de Finanzas, Deusto Business School

Grado de Ingeniería Informática, Universidad de Deusto

Doble Grado de Ingeniería Electrónica Industrial y Automática e Ingeniería Informática, Universidad de Deusto.

Master de Mercados Financieros y Banca Privada, Universidad del País Vasco.